

首席舆情官

2013-2014 热点舆情响应百例

郑琳 著

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书是一部网络舆情响应的实战指南书,旨在通过剖解2013-2014年真实发生的、生动鲜活的近百个舆情案例,让你在案例分析中,不仅读懂、吃透、理解网络舆情,更能成为响应网络舆情,尤其是负面突发舆情事件的高手。本书实操性、针对性极强。全书16章,平均每章配有6个案例,每个案例都曾是读者耳熟能详的网络热点。对这些热点事件的舆情应对评价和建议,是作者数年来在舆情一线的研究心得。很多热点事件虽然情况不同,但在舆情应对上都是同类事件,具有共同特点。了解其规律,再碰到舆情事件时,就不会有无处下手之感。即使作为休闲读物阅读,这些过去你脑海里的舆情碎片,也可能在心中形成云图,让你对当下中国社会的洞悉力,更进一步。

本书适合省、市、县、镇各级政府一线官员、新闻发言人、网站管理者、舆情信息处置者、企业领导、媒体沟通专员、公共关系维护专员、传统媒体及新媒体的采编从业人员,以及其他需要了解、掌握网络舆情应对基础知识及实战技巧的学界人士。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

首席舆情官 / 郑琳著. -- 北京: 电子工业出版社, 2015.3

ISBN 978-7-121-25308-9

I. ①首… II. ①郑… III. ①互联网络—舆论—研究—中国 IV. ①G219.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第307184号

责任编辑: 吴 源 特邀编辑: 陈 燕

印 刷: 北京丰源印刷厂

装 订: 三河市华成印务有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 23 字数: 574千字

版 次: 2015年3月第1版

印 次: 2015年3月第1次印刷

定 价: 58.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

转型时期的中国，社会矛盾错综复杂，网络舆论瞬息万变。

对各级政府而言，一起负面突发舆情事件，可能顷刻间“击垮”公信力。对各地企业而言，一则涉及产品的有误新闻报道，可能几天内“摧毁”商誉，令百万乃至上亿市值蒸发。对普通读者而言，从郭美美事件到马航失联，从东莞扫黄打非到北京地铁“蝗虫门”，网络热点纷至沓来，“你方歌罢我登场”。但信息丛林、信息迷宫现象，却很容易让人迷失其中，有如“雾里看花”。

本书是一部网络舆情响应的实战指南书，旨在通过剖解2013-2014年真实发生的、生动鲜活的近百个舆情案例，让你在案例分析中，不仅读懂、吃透、理解网络舆情，更能成为响应网络舆情，尤其是负面突发舆情事件的高手。

按照网络舆情处置的逻辑思路，全书共分4篇。

第一篇舆情实战篇，开宗明义地介绍舆情响应的5点正面注意事项。比如，通过剖析红十字会等案例，教你当负面形象占主体时，如何“触底反弹”。以乙肝疫苗致死婴儿事件等案例，解析如何扭转“一切怪政府”的思维惯性，走出塔西佗陷阱¹。通过湖南临武城管打死瓜农事件，教你如何避免因官方过于强势而激化矛盾。以聂树斌案、李某某案等为例，说明及时、完整地披露信息，是构建公信力的基础。同时，提示你注意舆情响应里的三把“双刃剑”——领导微博、第三方监督和舆情引导。

第二篇舆情响应六“忌”篇，则是在前一篇基础上，从反面提示舆情响应实战中的“几不要”，为你的舆情处置方案“排雷”。在基本事实不清时，要不要立刻定调？调查结论能否“一改再改”？当发布与公众常识不符的结论时，是“空对空”好

¹ 所谓塔西佗陷阱，通俗地讲，就是指当政府（或类政府机构）失去公信力时，无论说真话还是假话，做好事还是坏事，都会被认为是说假话、做坏事。

还是附上证据好？舆情集聚和联想效应，是否会引发“次生灾害”？负面舆情发酵到哪一阶段时，需要抽身而出、果断切割？在一起舆情事件处置中，换位思考、柔性 and 弹性，能充当怎样的“润滑剂”？上述问题，会在第二篇中一一得到解答。

第三篇群体性事件处置篇，是针对近一两年来，各地群体性事件的三个新趋势而撰写的。从2008年“瓮安事件”发生至今，群体性事件已越来越“走入寻常百姓家”，也成为不少基层政府的“心头大患”。但各地政府响应此类舆情事件的基本思路，仍较为陈旧。在微博、微信高度发达的互联网2.0时代，“压”“稳”等传统做法渐难奏效。突然爆发一瞬间上网一举国关注一质疑涌来，成为绝大多数基层政府难以走出的舆情怪圈。其实，大多数群体性事件是可以预判、可以避免的。本篇通过三章，系统地教你如何准确预判有时间发酵期的“伪突发事件”、注意环境污染成群体性事件“新燃点”和群体性事件里同阶层人群的“抱团取暖”现象。通过学习，凤凰古城“开征进城费”群体性事件、余姚水灾“救灾不力”群体性事件、贺江水污染群体性事件等，或许不再是你难以面对和战胜的“洪水猛兽”，而变得可以驾驭、可以处置。

第四篇新闻发言人篇，针对的是最常站在舆论风口浪尖的各级官员、宣传部门负责人、各级政府和企业的发言人。近一两年来，“雷人雷语”成为一种网络现象。新闻发言人多数情况下无法决定舆情事件的走向，但往往承受着最直接、最前沿的舆论压力，甚至有人为此丢官、“落马”。在此背景下，如何以“有话好好说”的方式，实现自我保护和单位价值的“双赢”，是一个迫切需要解答的命题。本篇通过两章，详解如何在“人人都有摄像机”的监督环境下响应舆情，并做到“有话好好说”。

本书实操性、针对性极强。全书16章，平均每章配有6个案例，每个案例都曾是读者耳熟能详的网络热点。对这些热点事件的舆情应对评价和建议，是作者数年来在舆情一线的研究心得。很多热点事件虽然情况不同，但在舆情应对上都是同类事件，具有共同特点。了解其规律，再碰到舆情事件时，就不会有无处下手之感。即使作为休闲读物阅读，这些过去你脑海里的舆情碎片，也可能在心中形成云图，让你对当下中国社会的洞悉力，更进一步。

作者感谢《中国青年报》法治社会部的同事们，为这本书的撰写贡献了大量智慧；感谢《中国青年报》舆情监测室·中青华云团队提供的技术支持。

现在，你可以翻开本书，与时代同行。

序

舆情监测是新闻报道的B面

在体制内媒体中，《中国青年报》一直以反映社会现实、触摸时代脉搏、贴近年轻人的思想情感而著称。《中国青年报》记者喜欢针砭时弊，敢于担当，同时守住体制内的建设性立场，冷眼热肠，我称之为“古典自由主义”。

郑琳老师在《中国青年报》工作了整整20年，任法治社会部主任。我跟郑老师交往，始于一个偶然的契机。2009年7月23日下午4时左右，我用手机短信向《中国青年报》总编辑陈小川报告，人民网舆情监测室推出国内第一个地方政府舆情应对能力排行榜，希望能在该报“落地”。小川让我与郑琳联系。我拨通了郑老师电话，发去排行榜全文。郑老师读后当即拍板，当晚用一整版刊出，并建议我赶写一篇解读文章《给地方政府10条应对网络舆论的建议》。记得郑老师只提出一个要求，就是把《中国青年报》作为舆情监测室榜单的唯一合作纸媒。第二天，法治社会版成了人民网舆情监测室“专版”，这样的合作效率，让我这个老媒体人也暗暗称奇。

从此，人民网舆情监测室的很多榜单、研究成果，都在《中国青年报》发表。我本人应郑老师邀请，在《中国青年报》撰写了3年多的“一周舆情综述”，写出《到了用网络倒逼改革的时候了》《苹果与奶粉：媒体的责任》等有一定影响的舆情观察。乃至于经常有人把我误认作《中国青年报》记者。常有朋友问起，你们给《中国青年报》赞助了多少钱？其实，我们基本上是用互联网和手机联系，偶尔人民网舆情监测室和《中国青年报》法治社会部两个团队会有一场不喝酒的业务聚餐，也是双方轮流做东。在一些场合见到《中国青年报》的社领导，我对他们的给力支持表示感谢，他们会乐哈哈地回答：我值班时也毙过你的一周舆情。陈小川总编辑作为央媒前辈，虽然我在80年代就拜见过，但自从与《中国青年报》开始版面合作，直到他退休前，才在一个朋友的饭局上再次晤面。他告诉我：我欣赏你对《中国青年报》“古典自由主义”的评价。

我们的合作默契，基于这样一种共识：转型期的中国需要新闻报道，也需要舆情

监测，舆情监测是舆论监督一种新的实现形式。两大央媒之间的君子之交、惺惺相惜，可能也属于“古典自由主义”范畴吧。

后来，郑琳老师执行《中国青年报》的业务转型要求，组建了该报第一支舆情监测团队。印象深刻的是2014年3月1日深夜昆明火车站暴恐事件发生后，《中国青年报》在微信公号上第一时间推出舆情分析报告。不愧为青年媒体，把舆情这个靠数据说话、面目持重的活儿，做得虎虎生威。

人称今天我们进入了媒体融合的时代，传统媒体的报道评论与互联网自媒体的爆料“围观”交相作用，构成了举世罕见的强大舆论场。一起突发事件，一个敏感议题，在网上迅速发酵，传统媒体跟进采访，新老媒体轮番炒作，就能变成“大众麦克风”热议的话题。政府的公共治理、企业管理，乃至公众人物的形象维护，都离不开舆情的处置应对。有着《中国青年报》这样的主流媒体工作经验，转战舆情监测业务，具有八面来风的信息源，对政策的娴熟把握，对中国特色社会经济环境的洞察，比单纯的舆情软件公司擅长内容分析，比学院派的舆情研究机构更接地气。与传统的政策研究和内参机构相比，则较少地瞻前顾后，也较少受制于“利益固化的藩篱”。我以为这是央媒开展舆情业务的核心竞争力。

舆情监测早期是个案的处置建议，成熟期需要一个庞大的案例库支撑、方法论提炼，还有舆情管理乃至社会管理的理论思考。这本舆情专著的出版，表明郑琳老师和她的团队已经完成了这几个方面的积累，开始为政府和企事业单位的舆情处置较为系统地输出智慧。

媒体人的理想是用第一手的新闻报道和评论，反映、见证和参与推动现实的社会进程。舆情监测则是通过汇集和梳理专业媒体和门户网站的报道评论，特别是网络自媒体的帖文，包括“意见领袖”和普通网友的倾向性，测量全社会对公共事务的看法，为政府在政策制订和完善过程中精准把握民意，评估舆论承受力，实施政策宣传和民意说服，因势利导，顺势而为，趋利避害，提供有价值的思考素材和咨询顾问意见。过去是迈开双腿报道社会现实，今天是轻点鼠标还原民意构成。不变的是对转型期中国社会的疼痛感、责任感，以及隐藏在数据和图表背后的火热情怀。

从这个意义上说，舆情监测作为新闻报道的B面，延续了媒体人改良社会、改进政府决策、推动良政和善治的社会理想。

祝华新

人民网副总编辑、人民网舆情监测室秘书长

目 录

第一篇 舆情实战篇

- 003 第一章 负面形象占主导时如何“触底反弹”
- 006 案例1 中国红十字会应对失当，更陷负面漩涡
- 009 案例2 武汉城管“卧底摆摊”惹争议，官方回应“得”“失”何在
- 012 案例3 微博大V薛蛮子涉嫌嫖娼被拘，官方如何摆脱“设局”质疑
- 015 案例4 北大与邹恒甫“互掐”，前者靠什么扭转舆论
- 018 案例5 四川“走廊医生”风波下，医院的“逆袭”从哪展开
- 021 案例6 一家粮油企业遭媒体错误曝光后，怎么“以小博大”
- 024 案例7 从“文章出轨”的公关应对，看触底反弹几“要”几“不要”
- 029 第二章 如何扭转网络舆情“一切怪政府”思维惯性
- 032 案例1 中储粮火灾被疑上演“天下粮仓”，塔西佗陷阱如何破
- 035 案例2 “奶粉反式脂肪酸”舆情大战谁能赢
- 038 案例3 广西计生局血案，舆论为何“不怪凶手怪政府”
- 041 案例4 政府发函求轻判强拆者，怎让舆情“降温”
- 044 案例5 网民贴吧问命案被拘留，打击谣言边界在哪
- 047 案例6 乙肝疫苗致死婴儿，政府回应为何“引火烧身”
- 050 案例7 央视暗访东莞色情业，舆论何以上演“东莞不哭”
- 053 案例8 玉林狗肉节，政府该当的是裁判员
- 056 案例9 红会救灾三伏天送棉被，为何又被骂了

059	第三章 官方过于强势易“激化”舆情事件
062	案例1 临武城管“打死”瓜农惹众怒，官方应对为何“自断后路”
065	案例2 深圳广电“车位风波”：走群众路线，让群众无路可走
068	案例3 郑州摊派精神病指标被曝光，如何收场
071	案例4 河南“非正常上访教育训诫中心”遭曝光，拿上级说事不灵了
074	案例5 兖州公安被骂“孬种”而拘留百姓，得罪了谁
077	第四章 及时、完整地披露信息是构建公信力的基础
080	案例1 李某某案再遭质疑，怎样避免被陷“莫须有”
083	案例2 聂树斌案“控辩倒置”引发民意反弹，司法机关如何破题
086	案例3 记者陈宝成抗强拆演成“罗生门”
090	案例4 网络推手“秦火火”被拘，他们靠什么煽动网民
093	案例5 山西爆炸案：准备好不“捂盖子”了吗
097	案例6 深圳超市“砍人”事件安全化解的秘密武器
100	案例7 幼儿园违规喂药，官方处置几个“得当”
103	案例8 “起底”郭美美，红会就清白了吗
107	第五章 舆情“双刃剑”：领导微博、第三方监督与舆情引导
110	案例1 习大大卡通形象“萌翻”网络启示录
113	案例2 贵州副省长微博“失言”引争议，领导“官微”该如何打理
117	案例3 北京地铁“蝗虫门”：官方微博管理三大漏洞
120	案例4 乌鲁木齐火车站暴恐案，第三方联名信赢得舆论高地
123	案例5 邵阳市官方发短信“买好评”招致嘘声一片
126	案例6 “新版放假方案”受一致抨击，决策机关如何处置民意

第二篇 舆情响应六“忌”篇

131	第六章 忌在基本事实不清时匆忙定调
133	案例1 贵州少女被铐游街: 政府部门给自己“埋雷”
136	案例2 福建一区长被双开, 官方过快定调激化矛盾
139	案例3 安庆殡改遭遇民意“崩盘”, 匆忙否定为哪般
142	案例4 山西救护车“拒救溺水者”, 政府回应错在哪
145	第七章 忌出尔反尔上演“狼来了”
147	案例1 昆明“口罩实名、禁售白T恤”风波, 没把公信力当回事
150	案例2 江苏泗洪“铺路种豆”, 官方前后解释不一成“雷区”
153	案例3 中国银行被指“洗钱”, 回应“先上后撤”为哪般
157	第八章 忌“空对空”发布与常识不符的结论
159	案例1 海南小学校长带女生开房, 警方表态“步步惊心”引质疑
162	案例2 两高发布网络谣言司法解释为何“硝烟四起”
165	案例3 温州辟谣“七旬老人阻止拆迁被打死”为何没人信
168	案例4 官员与访民合影后: 两种解读为何相反
171	案例5 马航失联, 一个“坠毁”结论无法止息舆论声浪
174	案例6 招远麦当劳血案, 警方“邪教说”为何一开始没人信
177	案例7 湖南军训教官师生互殴, “官方通报”为何没人信
181	第九章 忌舆情集聚和联想效应引发“次生灾害”
183	案例1 “火箭提拔”官二代频现, 官方回应谨防被“反咬”
187	案例2 云南男子浮尸鱼塘, 警方称“鱼咬人”为何没人信
190	案例3 福喜变质肉事件, 为何责任最轻者被批最惨

- 193 案例4 延安“踩头”城管事态发酵，不当回应频致“次生灾害”
- 198 案例5 张家川公安局长抓“网谣”引火烧身须警惕
- 201 案例6 “官员PS照”丑闻怎么找上安徽宁国民政局的
- 204 案例7 岳阳姐弟遇害案：政府为何为凶手“买单两次”
- 207 第十章 忌当断不断，过晚“切割”
- 209 案例1 河南警察摔婴案，三天“摔”伤政府公信力
- 212 案例2 事业单位又曝招考黑幕，涉事机构怎避免“越描越黑”
- 215 案例3 义乌公务员上班时间开房，单位不必为个人“买单”
- 219 第十一章 忌后续处置不换位思考，缺乏弹性和柔性
- 221 案例1 “上访妈妈”案开庭，片面维稳“维”不住政府公信
- 225 案例2 湘企业家曾成杰“秘密处死”为何致司法公信力暴跌
- 228 案例3 捅死城管小贩夏俊峰被执行死刑为何争议重重
- 231 案例4 青岛燃爆事故后老人“暂住证过期不发饭”错在哪
- 234 案例5 北京官方处置“井底人”三步骤为何频遭质疑
- 237 案例6 湘潭产妇死亡，医院不当处置“坑了自己”

第三篇 群体性事件处置篇

- 243 第十二章 环境污染成群体性事件“新燃点”
- 246 案例1 贺江水污染，副市长迅速回应一定好吗
- 249 案例2 四川石化项目引恐慌，什么让公众“谈PX色变”
- 253 案例3 广东茂名PX抗议，何时生、何时灭
- 257 案例4 杭州民众抗议建垃圾焚烧厂，心理基础何在

261 第十三章 如何准确预判有时间发酵期的“伪突发事件”

264 案例1 凤凰古城开征“进城费”致商户罢市抗议

268 案例2 余姚救灾引发群体性事件，政府“失心”在哪

272 案例3 峨眉山景区封山，村民“堵路维权”不可避免吗

275 案例4 威海大火，政府靠什么跑赢了负面舆论

279 第十四章 注意群体性事件里的同阶层人群“抱团取暖”

281 案例1 安徽女子在北京坠亡为何演化为群体性事件

284 案例2 “仇官”“仇警”情绪让南宁“假军车”案引发打砸烧

287 案例3 温岭杀医事件为何越“维”越“不稳”

291 案例4 苍南城管与民冲突，遭千人“围殴”源头何在

第四篇 新闻发言人篇

297 第十五章 站在舆论最前线的官员，该怎么“有话好好说”

301 案例1 发改委副主任刘铁男落马，官方如何辟谣能少“招骂”

304 案例2 副市长“孩子遭性侵不会向政府要钱”引哗然，官员回应怎么避免“失言”

307 案例3 “烹饪推高PM 2.5”后官员怎么避免说“雷语”

310 案例4 黑龙江干部“喝死”陪酒人事件，为什么不敢公开

313 案例5 衡阳六官员“被勾引发生性关系”说辞为何成“神句”

316 案例6 兰州自来水苯超标，信息出口不一导致的被动

319 案例7 湖南儿童血铅事件，官方称“咬铅笔中毒”激化舆情

322 案例8 合江交警开房丢枪，官方别再“制造新名词”

325 案例9 东莞“丐帮”遭曝光，民政局应对几宗罪

328 案例10 面对江西“夺刀少年”，怎么奖励分寸最佳

331 第十六章 如何面对“人人都有摄像机”的舆情监督环境

334 案例1 上海法官集体招嫖案，背后是访民“新武器”

337 案例2 济源司法警车撞人，领导该不该下车

340 案例3 贵溪官员“蹚水要人背”，上了网，就来不及了

343 案例4 湖北黄石“天价制服”遭曝光，好的回应该是什么样

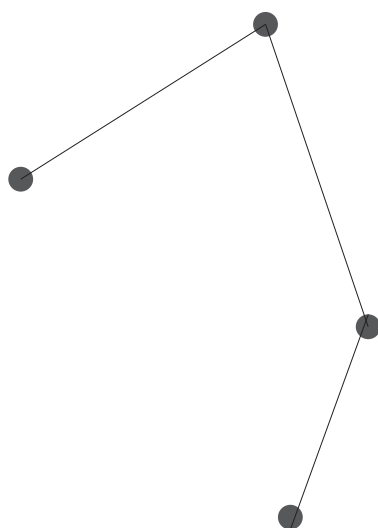
346 案例5 旧日历讲稿遇上高价矿泉水，谁穿了谁的帮

349 案例6 杭州公交纵火案，官方巧用“摄像机”打赢舆论战

352 案例7 习大大“现身南锣鼓巷”为何能成微博热门话题

第一篇

輿情实战篇



C H A P T E R 1

第 一 章

负面形象占主导时 如何“触底反弹”

负面形象占主导时如何触底反弹，是輿情响应的第一课。

近年，政府或类政府机构的公信力持续走低，并且在诸如“慈善”“征地拆迁”“城管执法”等一系列领域，刻板印象（传播学术语，英语为“stereo type”，意指人对某一事物、现象已形成的固定呆板见解，较难扭转）已在公众中间形成。在此背景下，即使政府或类政府机构自身，并无明显过错，亦很容易因某起热点事件的撩拨，而陷入“丑闻”漩涡。

2013年4月，红十字会社会监督委员会提议“重查郭美美事件”，致红会又陷公信力泥潭。6月，武汉城管“卧底摆摊”照片被曝光，遭到网民“作秀”指责。8月，微博大V薛蛮子涉嫌嫖娼被抓，有部分輿论甚至质疑政府借机打击言论，相当比例的网民在事实尚未水落石出时，已选择站在“公权力对抗者”一边。

进入2014年，上述倾向有加剧之势：从教授邹恒甫在微博上公开指责北大“淫棍太多”，到四川“走廊医生”兰越峰举报医疗黑幕，再到一家粮油企业被人民网曝光使用地沟油。面对汹汹质疑，当事人如何有技巧地扭转负面形象，“四两拨千斤”？是决定輿情战役成败与否的关键。

当已经是负面形象时，到达谷底后其实反而没有包袱了。从社会学角度说，假如公众都认为一个人比较马虎，而他又做了马虎的事，对公众来说，进一步验证已知事实不会引起太大兴趣。假如他连续做了几件很认真的事，颠覆公众既有看法，会重新激起他人的兴趣，而这个新的变化，也会获得公众人际传播的兴趣。

同理，当一个政府机构的形象在某起輿情事件中已“千疮百孔”时，輿论已经审美疲劳，此时就期待看到变化。可采取的方式有两种：一种是自身制造变化，从而形成公共事件。另一种是借助某个公众事件，来让公众看到变化。

上述方法如运用得当，完全可以做到化危为机。

自身制造变化并不容易，有几个注意事项：

一，对每个政府机构来说，与工作职责相关的重大事件都是展现自身的平台，把握好，更是提升形象的重要机会。因此在平时工作中，“做实事”和“宣传”应当同步启动。在负面輿情爆发时，平时积累的正面形象才有助于获得公众的理性眼光，而不是一概否定。

二，在刻板印象已经形成的情况下，面对某一局部性指责，及时澄清、诚恳回应、用证据说话，这三点在大部分情况下能够阻止负面輿情继续发酵。此外，鲜活的人性化之举，有

时也可以给政府挽回印象分，甚至扭转舆论。

三，在深陷负面漩涡时，政府第一时间否认或辩解，往往于事无补，反而经常成为新的负面舆情爆发点。因此，这时更好的方法是“借力”——比如邀请有公信力的媒体、志愿者、工作人员参与“监督”，随时随地发布信息和进展，或者征询意见领袖的意见。

如何在舆情变化时“用好”意见领袖？

所谓意见领袖，是指在人际传播网络中经常为他人提供信息，同时对他人施加影响的“活跃分子”。他们在大众传播效果的形成过程中，起着重要的中介或过滤作用。由他们将信息扩散给受众，形成信息传递的两级传播。

互联网上，发声者不计其数，要想从中脱颖而出，要么你的发言特别精彩，要么你的观点与众不同。意见领袖也希望能够“先人一步”，看到别人尚未看到的变化。所以，当一个政府机构在自身发生变化时，要琢磨的是如何把这种变化的正面信息，准确传达给公众。此时，意见领袖就是一个“桥梁”。比如，制造出能够被意见领袖准确捕捉到的关键词——由意见领袖率先发现这种变化，总结这种变化，传播这种变化，是负面形象触底反弹时“四两拨千斤”的好办法。

但运用此方法时需要注意一点：切忌私下接触意见领袖。

一旦私下的接触被传播出去，并被敏感舆论冠以“收买意见领袖”等标签，对自身形象将又是一次毁灭性打击。

如果要接触，建议采取公开接触的方式，比如以微博@等形式，公开征求意见领袖的意见，征求意见的过程同时也是一种正面形象的重塑过程。

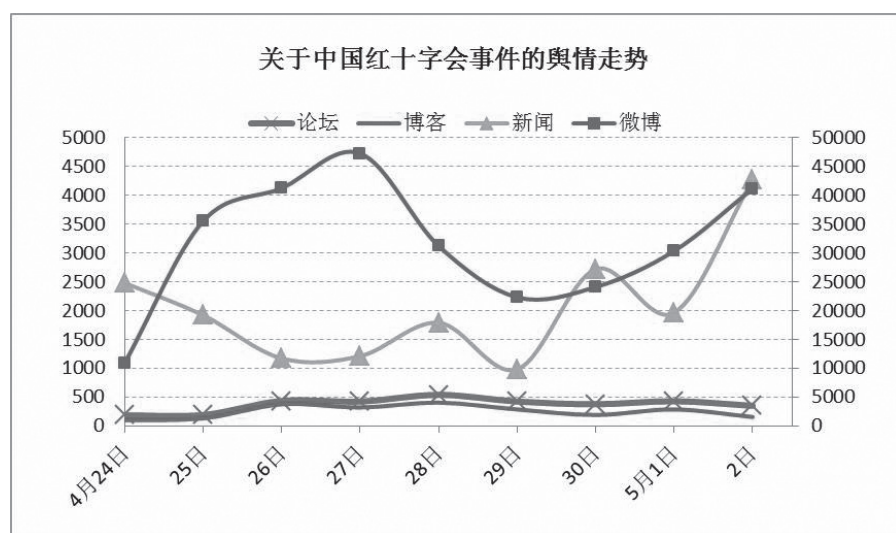
除意见领袖的自发评论外，如果政府（类政府机构）要就某种变化，外聘监督员，那么监督员最好只发布事实、不发表评论。因为这些与机构本身有直接接触的人员，其发表的观点很容易起到“反效果”，被认为是“强加”给公众的。如此一来，监督员本人和政府机构的公信力都可能因此受损。

案例 1 中国红十字会应对失当，更陷负面漩涡

郭美美事件之后，中国红十字会一直深陷舆论中心。芦山地震发生后的2013年4月24日，中国红十字会社会监督委员会宣布“将于5月重查郭美美案”。但两天之后，中国红十字会秘书长王汝鹏微博否认此事，再度引发质疑。4月30日，中国红十字会承认挪用了8000余万元捐赠善款，舆论震动。

至此，中国红十字会深陷舆情漩涡，无力自拔。

1、舆情走势



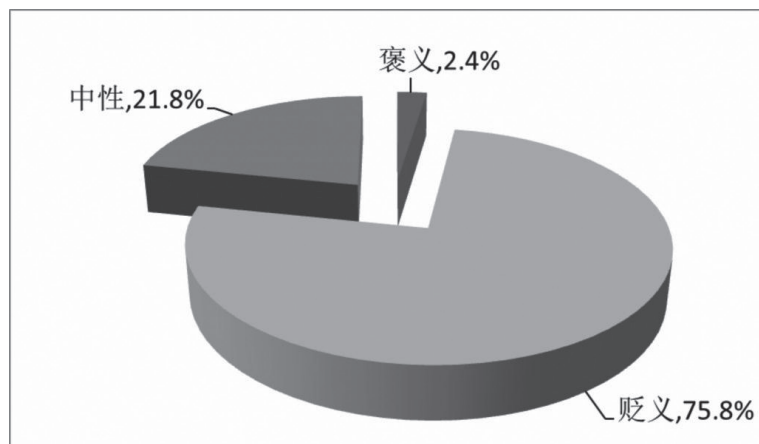
2013年4月24日，中国红十字会社会监督委员会宣布重查郭美美事件，并称，中国红十字会总会也表示愿意配合这次调查。但网民对于红会此举并不买账，认为要想重新获得公众的信任，公开透明的运作方式比重查郭美美事件来得更为重要。

同时，网上流传出郭美美对红会此举的“反击”。消息称“如果红会敢动郭美美一根汗毛，她立即公布红会很多不为人知的贪污内幕”。

4月26日，中国红十字会秘书长王汝鹏微博否认此事，并表示，红会没有任何人说要重查郭美美，社监委目前也没有开会作出决定要重查。此后，舆情汹涌。网民对于红会“忍气吞声”的态度不满，认为网上传言不是空穴来风。

4月30日，舆论热度刚有所下降，中国红十字会有工作人员承认，红会挪用了百余艺术家为汶川地震募得的8472万元善款，将负面舆情再次推向高峰。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，境内新闻、微博、博客、论坛平台的褒贬倾向趋于一致，总体上对官方处置持负面态度。其中，褒义占2.4%，中性占21.8%，贬义占75.8%。较少的中性态度，集中在新闻媒体报道中。

3、网民观点

【重查郭美美已无济于事，当务之急是提高自身】郭美美只是一个导火索，最主要的是官方公益组织体制导致的透明性不足，所有爱心捐款如何入库？用到哪里？效果怎样？都应该公布，要经得起社会舆论的监督和考察。（腾讯微博闲着没事观点代表性32.4%）

【红会内部混乱，贪污受贿恐怕不是谣言】红十字会内部肯定有问题，最主要的是红会忍气吞声太可疑了，不做亏心事，不怕鬼敲门。（新华网论坛纯傻观点代表性23.9%）

【对红会挪用善款表示愤怒，认为查明真相比道歉更重要】八千多万，一句轻飘飘的道歉就完事了？怎么立项的？谁负责运作？有没有招投标？有没有监督和审计？（新浪微博一个行者的旅行观点代表性43.7%）

4、舆情解析

一幢大楼坍塌只需一瞬间，重建它却要花三年。从2010年郭美美事件以来，中国红十字会始终缺乏重建公信力的有效手段，以至于负面形象延续到今日，大大影响其正常工作展开。

对每个组织机构来说，与工作职责相关的重大事件都是展现自身的平台，把握得好，更是提升形象的重要机会。它是一次面对媒体和公众的“大考”，一旦把握失当，就会前功尽弃。对于红会来说，震灾就是“大考”。实际上红会为救灾做了不少实事，但不懂如何面对媒体、展示自我、回应舆情，使自己分数尽失。

纵观红会事件四阶段作为，可以说是“步步惊心”。

第一阶段，负面舆情出现之前，红会没有及时掌握宣传的主动性。

在互联网速度面前，官方体制导致对外响应缓慢，难以满足公众的“苛刻”要求。在移动互联网高度发达的阶段，诸多政府和社会组织还没有意识到公信力打造中，“做实事”和“宣传”应当同步启动的重要性。

鉴于红会公信力下降的现实，自己官方发布的信息，在輿情中到达率不高，可信度不强，网民传播愿望不积极。可考虑邀请有公信力的媒体、志愿者、工作人员同步参与——或称为“监督”，随时随地发布信息和进展。要注意的是，自我宣传最重要的是急公众所急，公布“第一时间救灾到位”将有助于其重新树立社会公信力。让公众“士别三日，刮目相看”，也容易在负面輿情爆发时，获得公众的理性眼光，而不是一概否定。

第二阶段，4月24日，红会社会监督委员会宣布重查郭美美事件。

社监委此举的初衷，据称也是为了挽回红会公信力，但显然成了“昏招”。因为“重查”本身带有极大的人为因素，无论结果为何，都已经不能获取公众信任。相反，此时发声重提“郭美美事件”，自己炒热了曾经的丑闻，使得事态更不可控。从响应举措上讲，此时红会更应做的是专注于救灾，做好内功，主动公开，使质疑者无话可说。

第三阶段，4月25-26日，第二阶段之后，网络出现流言，已被证伪。

但红会秘书长主动否认重查，无异于“打自己嘴巴”，使得本已平息的谣言有坐实的倾向。从响应举措上讲，此时最好由红会社监委自己出面表态，并说明重查与否的充分理由，才能消除网络谣言和无端猜测的滋生空间。

第四阶段，4月30日红会挪用了汶川地震善款。

许多地方政府部门和组织单位的负面輿情回应都有一个重大误区，一旦发生负面事件，经常第一时间否认或辩解。实际上，这不仅于事无补，反而经常成为新的负面輿情爆点。比如，红会负责人称“挪用总体符合捐赠者意愿”，就属于“越描越黑”。

此时恰当的輿情回应是：雷厉风行地出面表态严查，及时问责相关责任人，追回善款妥善处置，避免事件继续扩大化。

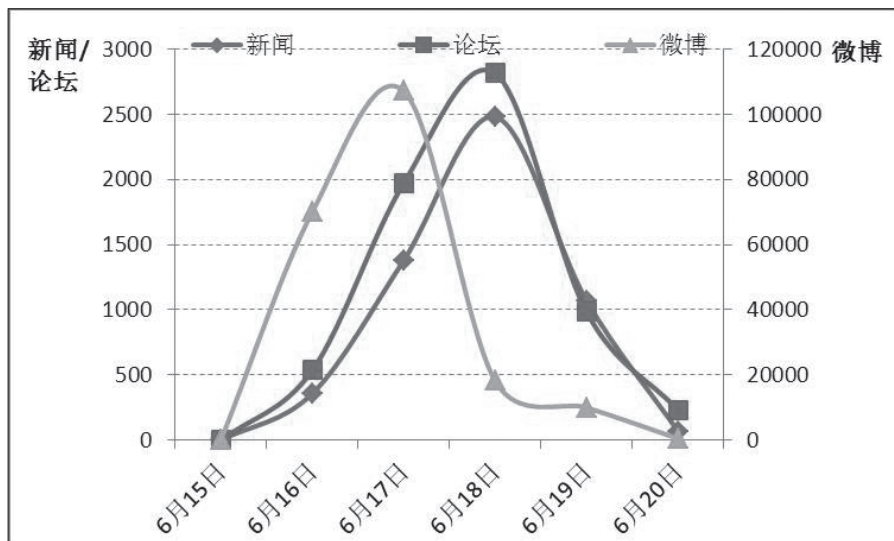
案例2 武汉城管“卧底摆摊”惹争议，官方回应“得”“失”何在

2013年6月15日，武汉网民“岔巴子”爆料称，洪山区城管局一城管员白天作为执法者在街道巡逻，晚上则化身练摊小贩，在路边摆摊卖茶杯。网帖同时上传了一组执法现场和摆摊小贩的对比照片。此事经各大媒体报道后，立即引来大量网民关注。

两天后，武汉市城市综合管理委员会就此事召开新闻通气会，回应“摆摊”质疑称：城管摆摊不为赚钱，系为完成“体验”任务，“目的在于通过城管队员换位小商贩身份，了解他们的群体心理及需求，提高执法水平。”城管委还在新闻通气会上，展示了队员的《摆摊日记》。

此举有效平息了一部分质疑声，但质疑“城管摆摊是否系炒作？”的声音，始终未散。

1、舆情走势



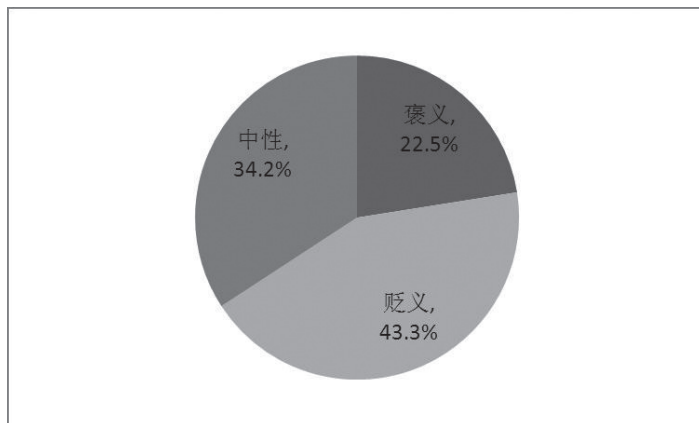
2013年6月16日，网帖经凤凰网、网易、腾讯等各大新闻媒体报道后，迅速引起网民关注，质疑城管夜间“摆摊”系不务正业的声音占绝大多数。当日舆论总量超过7万篇，微博平台的热度远远大于其他平台。

6月17日上午，武汉市城管委发布新闻通气会后，网民对城管委“体验任务”的说法，开始出现不同声音，褒贬说法各现。

部分网民转而对城管“摆摊”给予同情、理解与支持，但仍有一部分网民在争论关于《摆摊日记》的真实性、夜间“摆摊”体验生活的动机等问题。当天微博平台出现舆论峰值，舆论总数逾11万篇。

6月18日，论坛与新闻平台出现峰值，微博平台的舆论热度开始下降。但6月19日，武汉市城管委针对“作秀”质疑又放话：“干啥都说作秀，你们说怎么办？有好办法将悬赏1万元。”此举又给即将平息的微博舆论，带来了一个小波动。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，境内新闻、论坛及微博平台的褒贬趋势较为一致，总体上，褒贬态度分布较为均衡。其中，对官方处置的贬义态度占43.3%，中性占34.2%，褒义占到22.5%。

3、网民观点

【对城管委回应表示质疑】工作时间不卧底，下班后卧底？有点怪，小伙子记着问领导要加班费及卧底补助。看了下照片，连个专用城管工作笔记本都不发，用学生笔记本也太不专业了。（凯迪社区飘渺72 观点代表性33.6%）

【认为此举是炒作】武汉城管老搞出一些新花样，什么下跪、举牌、献花、眼神执法等，最近又来个卧底。执法只要公正、文明，群众就能理解，何必要这样挖空心思？莫非是想炒作成名？（新浪微博九三唐建航观点代表性28.3%）

【认为应对城管工作表示理解】城管白天执法，晚上还要摆摊，也是为了人民群众不辞辛苦的表现，这是改变公务员高高在上的地位，实实在在“接地气”的表现。所以也要看到城管工作的无奈之举，只有人民群众和城管协力合作，市容市貌、公共服务才能建设得更好。（中华网论坛 Smilence_ 依旧观点代表性21.9%）

【认为“摆摊体验”成效不大】“卧底”城管所能了解的一些东西，恐怕早已是人所皆知的东西。城管部门若是想改变他们工作的“困境”，若是想让城市秩序真正“美好”，还需要各级人大、政府能够认真倾听民意，在相关法律的完善及政府公共管理服务的思路转变上，有所进步。否则的话，也只是自说自话，甚至是一场闹剧而已。（新浪博客阿飞观点代表性16.2%）

4、輿情解析

相比2013年6月名噪一时的“延安城管踩头”事件，武汉城管摆摊事件的輿情应对总体上是及格的。虽然留有尾巴，但基本达到了第一时间“灭火”“消气”的效果。

武汉城管委的此番应对“开局不利”，但触底反弹，总体上有三个得分、两个失分之处。

得分点之一：“黄金24小时”内即予以回应，及时阻断了“不务正业”等质疑声在互联网上继续发酵。

当照片最初出现在网络上时，公众出于对城管群体的既定负面印象，更多从惯性思维出发，首先想到的是不务正业等嘲讽之辞。16日媒体介入报道后舆情刚达到峰值，武汉城管委次日即出面澄清，基本符合“黄金24小时”原则，避免了谣言在互联网上呈几何倍放大的隐患。

得分点之二：回应态度较诚恳，为体验商贩心态等说法系“为公”而来，而且殊为不易，赚得不少“同情分”。

以市级城管综治委为主体，以新闻通气会这一正式形式作出回应，态度上显得比较严肃、隆重、正式，易向公众传递一个正面印象。

在回应中，官方强调城管摆摊不为赚钱，系为通过“换位”思考，了解商贩群体的心理及需求，目的是提高执法水平。上述理由较好地切割了“钱”与“私”等易受质疑的痛点，而将摆摊行为与探索、创新工作方法联系在一起，十分有助于部分公众对摆摊行为进行重新审视、评价。

得分点之三：回应同时附有证据，比“空对空”回应显得更加翔实、可信。

展示两位城管队员万字以上的手写《摆摊日记》，是官方回应能够扭转舆情的关键。在不少危机案例中，官方出面澄清仅凭一家之言，缺乏数据、证据或中立第三方的佐证，于是多显得“自说自话”，较难取信于民。而以《摆摊日记》为证据则真实、鲜活，言之有物，故能大体上达到灭火目的。

当然，武汉城管委的应对也非尽善尽美，至少有两个失分之处致质疑声仍难完全平息。

失分点之一：未能澄清所有质疑，尤其对城管队员夜间摆摊仅为“体验”的动机解释不足，以致部分公众仍持怀疑态度。

城管夜间摆摊是非常规之举，但凡遇到非常规之事，“动机”往往是公众最感兴趣的问题。虽然武汉城管委已解释了“卧底体验说”，但由于对卧底经费来源、卧底必要性等着墨不多，故无法打消网上所有疑虑。对类似事件，如能在首次召开新闻通气会时，就针对非常规之处做好回应预案，力图在回应中囊括公众所有的主要质疑点，预计效果会更佳。

失分点之二：“悬赏1万元”等表述较为情绪化，将自己推至与公众对立的被动位置。

当6月18日舆情已渐趋回落时，武汉城管委再次发声，表达了对作秀质疑的“委屈”。此举在时机选择和表述方式上，皆有可商榷之处。

一般而言，当灭火目的已达到时，官方不宜再主动设置议题、画蛇添足而招致多余关注。若确有必要后续发声，也应注意措辞，避免沾染过多情绪色彩。本案例中，武汉城管委的“委屈”可以理解，但悬赏之举客观上构成了对部分民意的某种“挑衅”，极易造成反效果，属节外生枝，日后应予避免。

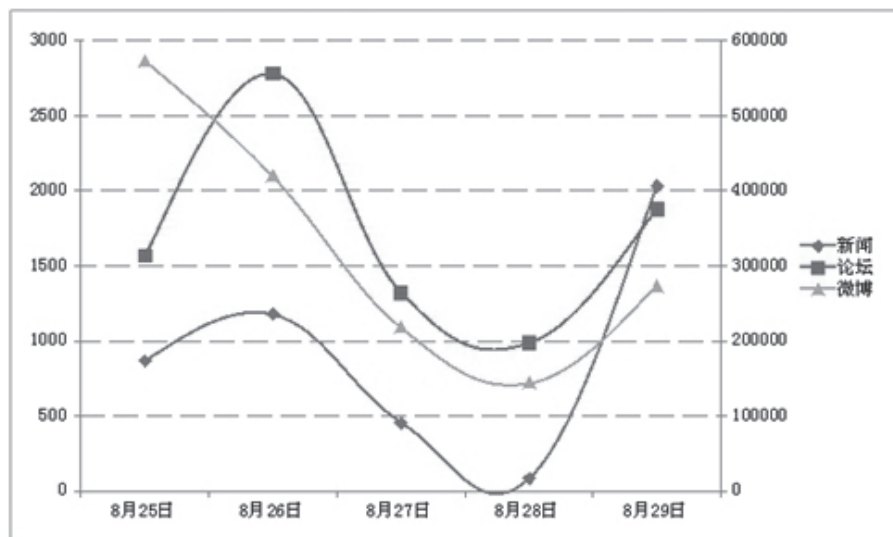
案例 3 微博大 V 薛蛮子涉嫌嫖娼被拘，官方如何摆脱“设局”质疑

2013年8月25日，北京市朝阳区警方在某小区将进行卖淫嫖娼的微博大V薛蛮子抓获。薛对卖淫嫖娼事实供认不讳，警方已依法对二人行政拘留。

薛蛮子是知名投资人、微博打拐发起人之一，其微博内容以公益和批评社会恶习等“正能量”为主，粉丝颇多。嫖娼丑闻一出，网民观点呈明显分野，一部分网民因惯性思维，而质疑官方在“设局”打击网上言论。

8月28日，北京警方再发声，称抓嫖系长期蹲点，抓嫖现场甚至有人不识薛蛮子，再度推高质疑。

1、舆情走势

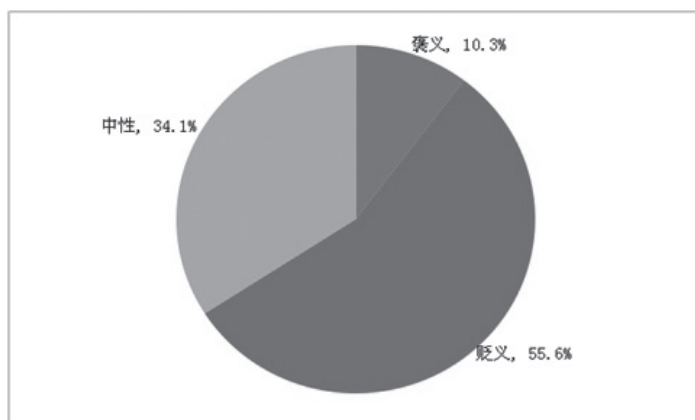


2013年8月25日凌晨，北京大学中文系教授孔庆东发微博称：“据听说，薛蛮子因嫖娼被拘留。”消息被大量转发。早晨8点，星岛环球网总编辑林海东发布消息：“据《星岛日报》驻北京记者消息，23日19时许，薛蛮子因涉嫌嫖娼被警方抓获。”事件引发持续关注。当日中午，北京警方的官微@平安北京证实了薛蛮子被抓，并称其对卖淫嫖娼事实供认不讳。

此后多家媒体跟进报道，舆论热度一路飙升，8月26日出现第一次舆论峰值。

8月28日，央视《新闻联播》用3分多钟时间报道薛蛮子嫖娼的细节。北京警方称其5月以来，至少与10名以上卖淫女频繁进行嫖娼并涉嫌聚众淫乱，舆论热度再现高峰。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度上看，网络平台对“薛蛮子因嫖娼被抓”的整体意见呈多元化倾向，争锋明显。其中，对官方处置的贬义态度占55.6%，中性占34.1%，褒义占10.3%。

3、网民观点

【认为一码归一码】即使薛蛮子真的一时糊涂，仍然不会改变他做过慈善、帮过创业者、说过逆耳忠言、推动过社会进步的基本事实。每个成年人都要为自己的行为负责，但一码归一码，此刻更重要的仍然是他微博上的那些言论，而非其他。（新浪微博王冉观点代表性33.4%）

【认为警方在“设局”抓人】媒体对四位法官集体嫖娼事件的报道，可谓惜墨如金，一语带过。对大V薛蛮子嫖娼的报道，却是沸沸扬扬。根据薛蛮子的实力，为什么要去做嫖娼这种见不得光的事情？此事在李某某和法官群嫖这两件事的浪尖上冒出来，难免让人觉得蹊跷。（腾讯微博科巷小胖要减肥观点代表性26.3%）

【认为媒体高调曝光此事不合适】违法固应处罚，公众人物道德瑕疵亦可谴责，但有些疑问：如此曝光私人信息，合法吗？反复动用国家最高媒体发动舆论攻势，合适吗？称薛嫖娼频繁、有特殊癖好且常欠嫖资，在卖淫女中知名度较高，证据充分吗？（新浪微博徐昕观点代表性21.7%）

【认为公权力不应侵入私人空间】新闻播报时不说公民薛嫖娼，而是说大V薛，这是不是以抓嫖为名行封口之实？抓薛蛮子促使公众明确区分“私人空间”与“公权行使”范围，促使大家必须搞明白公共权力为什么不应侵入私人空间，须警惕和抵制公权力随意扩张。（凤凰博客蔡霞观点代表性18.6%）

4、舆情解析

“公权力对抗者绝无过错”，这是当前舆论环境下一种普遍盛行于草根网民中的刻板印象。而薛蛮子涉聚众淫乱被抓，同情、声援者众多，正是上述趋势的诠释。

薛蛮子作为微博大V嫖娼被抓，之所以能使官方陷入“设局”漩涡，原因有三点。

第一，官方高调整治网络环境大背景，是薛蛮子嫖娼被过度解读的直接原因。2013年6月，全国公安机关掀起打击互联网犯罪专项行动。8月，国家机关提出上网七条底线，拘留歌手吴虹飞，抓获“秦火火”造谣集团……给网民以较明显的“清网运动”山雨欲来之感。随即，微博大V薛蛮子被抓，官媒投以高密度报道，被网民解读为官方有组织地对意见领袖“杀鸡儆猴”，实属自然。

第二，公权力能否介入私德，是薛蛮子嫖娼被抓引争议的深层原因。此事曝出后，网民为薛“辩白”之声不断：“嫖娼是否违法”由于中外法律界定不同，经常被同情者用做横向比较。从行为艺术到对比欧美案例，同情者皆试图证明私德败坏不影响其公益形象，试图把薛留在话语神坛。

第三，官民对立情绪下，薛蛮子的“非官员”身份，使其占了网上“民强官弱”思维定势的便宜。如今网上“仇官”情绪蔓延，而天使投资人、微博打拐、经常批评政府等系列标签，使薛虽有丑闻，依然能以“公权力对抗者”身份赢得草根网民的无原则支持。

此外，28日警方申明“不认识薛蛮子”之举，本意是为澄清质疑，但因发言者不具有中立性，且空口无据，反而被舆论解读为“坐实”质疑的失败应对。

当前环境下，官方该如何跳出“设局”漩涡？

思路一，拉下神坛。公权力对抗者必须自身干净。嫖娼虽在某些西方国家仅涉私德，但在我国是明确的违法行为，“法律面前人人平等”。可考虑由举报群众出面，现身说法，讲述聚众淫乱对社区治安的危害，佐证打击此类犯罪的必要性。

思路二，釜底抽薪。薛蛮子屹立不倒，核心在于其在草根网民中的正面形象。但有证据显示，其与“秦火火”网络造谣集团有经济往来，并可能涉及其他黑幕。

思路三，私德公权化。薛蛮子有1200多万微博粉丝，是互联网上崛起的舆论明星，他的话语权从本质上说也是一种权力。一个热衷政治的人成为连环嫖娼丑闻的主角，这在哪个国家，社会送给他的主流态度都不会是同情。上述观点，可形成舆论“对冲”。

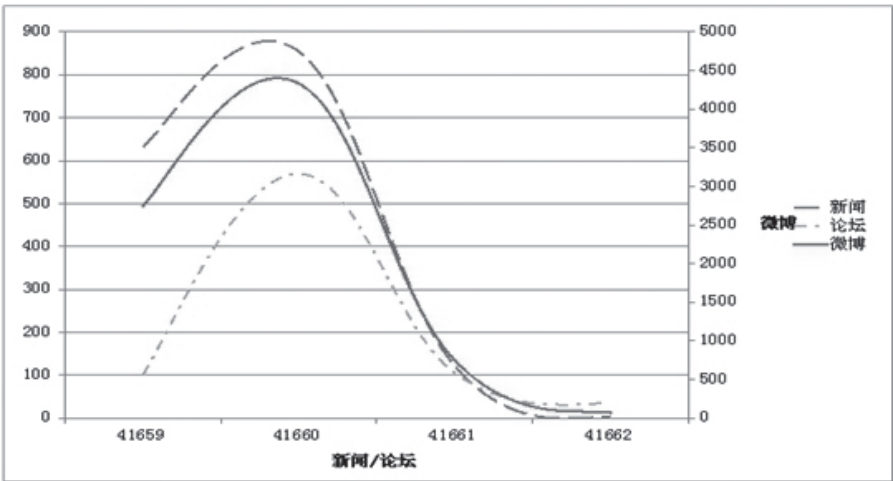
思路四，非特殊化。官媒密集地聚焦薛蛮子，易给人“此地无银三百两”之感，建议减低针对薛蛮子的信息曝光频率。如要释放信息，也考虑将薛蛮子作“非特殊化”处理，将其融于同案27名嫖娼者中间进行。此外，官媒出面效果有限，商业化大众平台设置议题，会有更多网民关注。

案例 4 北大与邹恒甫“互掐”，前者靠什么扭转舆论

北大经济学家邹恒甫2012年8月发布微博，“北大院长在梦桃源北大医疗室吃饭时只要看到漂亮服务员就必然下手把她们奸淫”等，在互联网上激起轩然大波。北大当即宣布要起诉邹恒甫。

2014年1月20日，争议一年半的“北大起诉邹恒甫案”有了阶段性进展，北京大学及北京梦桃源餐饮有限公司诉邹恒甫名誉侵权案，在北京市海淀区人民法院开庭审理。

1、舆情走势



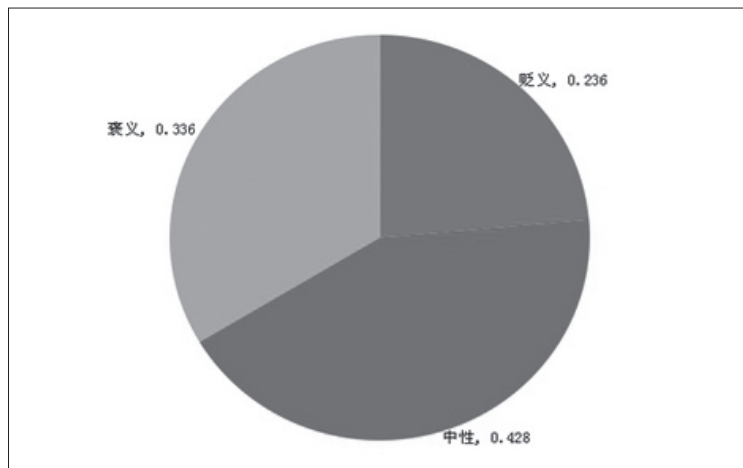
1月19日下午3时，中国新闻网发表文章称“北京市海淀区人民法院官方微博消息称定于20日上午9时公开审理原告北京大学及北京梦桃源餐饮有限公司诉被告邹恒甫名誉权纠纷两案。届时，海淀法院官方微博将对庭审情况进行播报。”

20日，各大媒体如人民网、网易、新浪网、凤凰网纷纷报道该事件，此事开始进入公众视野。北大、教授、奸淫等几个特殊因素引发了网民的热议。

21日，庭审结束，法庭宣布择期宣判，双方未达成和解。北大新闻发言人蒋朗朗表示：“邹恒甫事件的相关工作已经正式进入法院审理程序。在庭审中，委托律师充分表达了我们的诉求，并提交了相关材料。在审判结果尚未公布的情况下，我们不对此事件做出新的回应。相信人民法院会以事实为依据，以法律为准绳审理此案，客观公正地审理与判决。”

22日，媒体报道集中在北大是否有起诉权上。舆情开始降温。

2、褒贬态度分析



3、网民观点

【应对自己的言论负责】法治国家赋予了公民充分的言论自由，但并不意味着可以随心所欲地发表不负责任的言论，言论自由应该坚守法律底线，恶意诽谤他人必须承担责任。（新浪微博 大锱铤铤 观点代表性33.2%）

【对邹恒甫庭审拒绝出示证据表示质疑】前北大教授邹恒甫爆料的关于北大“奸淫门”事件，北大已作过有关调查，结论是“没有此事”。剩下的该邹先生提供“相关依据”。邹恒甫先是拒绝采访，现虽面对大众却拿不出证据，以“本人说话一向有夸张习惯”搪塞。这不行，你的“习惯”太可怕，没有证据就得真心诚意向别人赔礼道歉。这也是为你好，否则你就是搬起石头砸自己的脚！（新浪微博 雨城松 观点代表性25.7%）

【理性对待此类事件莫被民意挟持】事情明明没有定论，完全有可能是邹恒甫用搞臭北大来进行个人报复，但更多的人却愿意抨击北大。莫非人性都是喜欢打倒权威，喜欢冲破所谓的束缚？（新浪微博 MrwlhV 观点代表性15.6%）

【对北大是否可起诉邹恒甫存争议】作为学术机构，对来自社会的批评可以澄清解释，但起诉批评者不仅有失雅量，而且与法理相悖。作为一个具有行政级别和权力的法人，既无经济损失也无精神痛苦，诉讼根本不成立。（新浪微博 郭国松 观点代表性14.7%）

【应严格以事实为依据判断】即使邹恒甫先生有问题，这也不能否认北大没有问题，强烈支持北大把邹恒甫先生告上法庭，在双方公开的举证质证中自然水落石出，得到定论！（新浪微博 王帅杰mystery 观点代表性10.8%）

4. 舆情解析

从2012年8月邹恒甫在实名认证微博上爆料北大院长、教授和系主任奸淫餐厅服务员开始，到近日北大就此事起诉邹恒甫名誉侵权开庭审理，事件两次挑起了公众的关注。事实

上,“北大淫棍案”早已不是一起普通的民事案件,而是一起具有非常影响的公共事件。

面对所谓强势一方和弱势一方的对决,公众往往天然地去同情弱者。相关部门必须认识到这种不平等状态的客观存在,然后在此基础上,思考舆情应对方案。

在邹恒甫爆料之初,北大立即以“绝无此事”来回应,显得过于匆忙和急躁,也引起一些公众情绪的反弹。因为在公众看来,邹恒甫是处于弱势地位的,会比较容易获得同情和支持。此外,公众人物相对具有较强的公信力,对待公众人物的爆料,人们首先选择信任而不是怀疑。

但此后,北大的多方应对则为自己赢得了不少支持。从调查举报涉事地点人物,到与邹恒甫多方联系请其提供线索,再到严肃查处的表态,这种实事求是的态度,纠正了公众对北大最初回应所形成的偏见。

此外,面对邹恒甫爆料造成的负面影响,北大选择用法律的武器捍卫自己的名誉也是可取的。

如果不回应,则可能落下默认的口实。如果只是以“绝无此事”来简单回应,则会引起公众对此事的更多猜疑,产生了对腐败、学术不端等有关问题由此及彼的联想。在民众对社会的信任度较低的大环境下,以法律手段这种客观方式回应更容易赢得信任。

邹恒甫的爆料,是批评监督还是侮辱诽谤?只能用证据说话,靠法律还原真相。对簿公堂的方式,虽然会引起了一些认为北大不够包容的声音,但也是给双方提供一个公平的平台证明自己。

随着我国法治建设的不断推进,公众体现出的另一个特点是,在面对这类争端问题时更加理性,更愿意通过客观实际的证据给出较为公正的判断。因此,诉讼的方式也能给北大更公平的环境自证清白。

从目前的舆情反映看,“举报请拿出证据”是许多网民对邹恒甫提出的要求。但邹恒甫迟迟不公开任何一个支持他论点的证据材料,已经让很多一开始选择信任他的民众开始转向。

此外,关注事件的焦点还在言论的边界上。这也是此案在公共领域备受关注的的原因之一。公众对“北大诉邹恒甫案”的期待,已非简单的谁输谁赢,而更想透过法院对此案的法律分析,来找到相对明晰的网络言论边界。

由于自己“夸大”的不当表现,邹恒甫失信于公众,让人们对公众人物的言行产生了忧虑。而庭审后在个人微博中情绪化的表达,也引起不少人反感。

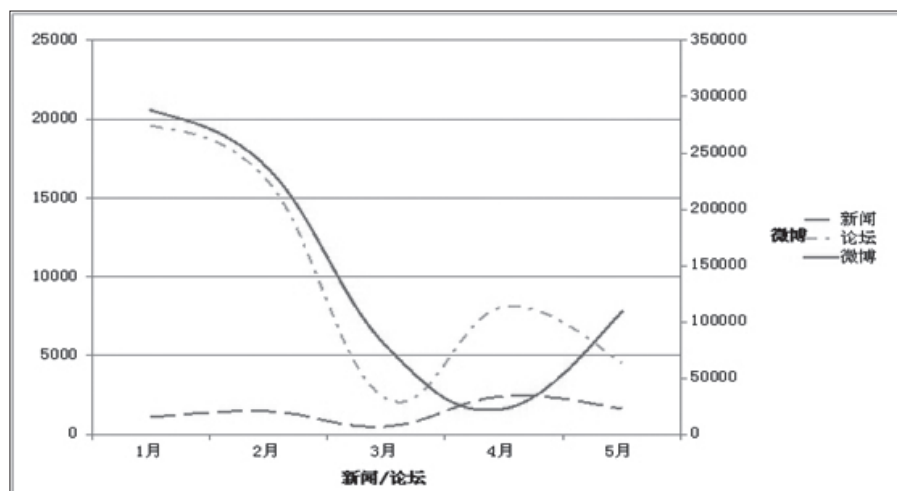
反观北大,以理性和克制的态度示人。面对对方提出举证要求,面对媒体和公众,表示相信人民法院会以事实为依据,以法律为准绳,客观公正地审理与判决此案,因而重新获得了不小的支持。

案例5 四川“走廊医生”风波下，医院的“逆袭”从哪展开

2014年5月6日，绵阳市人民医院职工代表大会审议通过了院务会关于解除兰越峰医生聘用合同的决议，88名与会职工代表全部投了“赞成票”。

此前，因举报医院存在医疗腐败、过度医疗，兰越峰坐在医院走廊达700余天，被称“走廊医生”。2013年5月有媒体第一次关注兰越峰，2014年1月后全国媒体密集报道“走廊医生”，自此引起全国舆论的关注。

1、舆情走势



2014年1月9日，中央电视台新闻频道播出了兰越峰的遭遇，引起社会广泛关注。

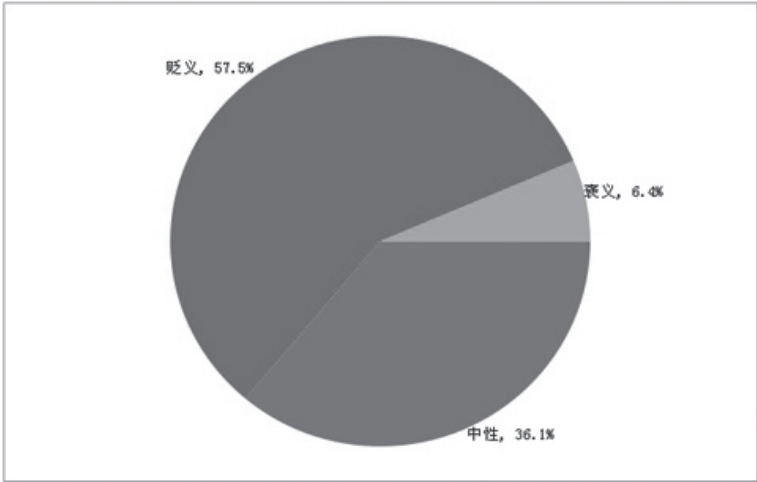
1月18日，四川省绵阳市“走廊医生”事件调查组称：未发现绵阳市人民医院存在“医疗乱象”。

2月19日上午11时，“走廊医生”兰越峰所在的绵阳市人民医院100多名医务人员走上街头罢工，要求解聘兰越峰。

4月29日，绵阳市人民医院官方微博发出“通知”：“走廊医生”兰越峰无正当理由、未经主管批准、没有提供实际工作量，已连续旷工61.5天。医院最后一次书面通知兰越峰最迟于2014年5月5日到超声科上班，否则，医院将解除与兰越峰的聘用合同。

5月6日下午，绵阳市人民医院召开职代会，与会88名职工代表一致表决通过“解聘‘走廊医生’兰越峰”的医院处理意见。

2.褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民整体呈中性负面。中性占36.1%，褒义占6.4%，贬义占57.5%。

3.网民观点

【兰越峰是医疗黑幕的牺牲品】曾曝光医院过度医疗的走廊医生终于被88名白衣天使通过集体举手的方式全票解聘了。当你触碰了某个人的蛋糕时，遭到的可能只是报复。当你因为揭露黑幕而威胁了一群人的利益时，你面对的将是齐心协力的阴谋。医疗黑幕查了几次竟不了了之，正义医生却被88只黑手弄下了岗，说这医院能救死扶伤，我信了！（新浪微博 散评 观点代表性30.2%）

【认为该事件中媒体报道存偏颇】南方系颠倒黑白的丑剧再次被戳穿——据央视报道，“走廊医生”兰越峰举报绵阳医院黑幕并不存在，兰越峰本人只是一个偏执激烈的臆想狂人而已。目前，兰已经被该院职工代表大会全票解聘。南方系公知们一直在想方设法黑体制，然而事实一再证明，南方系公知比体制黑得多。（新浪微博 云中无俗韵 观点代表性22.5%）

【质疑兰越峰是因个人利益而战】看了“走廊医生”兰越峰的新闻，觉得她的行为中有两条线：一条线是，当其意志不能实现时，就抗议。另一条线，当抗议时，就打出“过度医疗”等名号。支持她的人，容易只关注第二条线，而将她视为英雄。但若看她第一条线，就可看到她是为了个人利益与自己说了算而战。第二条线，是她借用的武器。（新浪微博 武志红 观点代表性13.6%）

【支持医院解聘兰越峰】法律面前，人人平等。兰越峰凭什么可以凌驾于法律之上？不管兰越峰坚持什么、反对什么，作为一名医生，至少应该遵守劳动纪律吧？连续旷工60多天，换了谁当院长可能都不会容忍！支持医院依法解聘兰越峰！（新浪评论 微观者2 观点代表性6.4%）

4. 舆情解析

绵阳方面在处理“走廊医生”事件中，有两点失策之处：

第一，调查报告发布时机值得商榷。央视报道9天后，调查组即拿出调查报告。但几乎在同时有媒体报道，绵阳市人民医院院长涉嫌违纪接受调查。虽然调查内容为过度医疗并不涉及腐败，但两个新闻放在一起仍不免降低了调查结论的可信度。

在调查阶段应强调调查组织的中立客观，而不是单纯显示调查结果无问题。如官方披露这实际上是近几年来对医院的第10次调查，在以往几次调查都显示不存在问题的情况下，此次调查应该在程序上做文章。调查组虽然由多方组成，但仍可归为绵阳官方组织，在质疑者看来公信力显然不够。

事实上，网上有许多医生等专业人士认为兰越峰举报存在问题。如著名医改专家朱恒鹏认为绵阳医院的收入增长并不来源于过度医疗。可以邀请这部分人加入调查组，如不具备条件也可邀请第三方机构加入。

第二，院方维稳思维授舆论以柄。从2010年至2014年初，绵阳市卫生局、涪城区卫生局、医院各级领导等分别与兰越峰谈话、请喝茶、请吃饭、约打牌、送手机达30余次。院方更是多次出钱请兰越峰外出旅游。

事实证明，这非但没有解决问题，在舆论眼里反而成了想要掩盖真相的佐证。并且这些举措还引起了医院其他医生的不满，认为是“闹而优则仕”。最终促使医生上街抗议，进一步扩大了事态。使负面舆情继续上升。

走廊医生事件中，最初舆论一边倒偏向兰越峰，认为医院存在腐败、过度医疗的问题，随着事件展开舆论评价逐渐扭转。

绵阳官方两点举措有助扭转舆论。

第一，敢于面对媒体，不对报道设置阻碍，并主动提供信息。梳理分析所有有关走廊医生事件的报道可以发现，几乎没有一篇报道中提到存在采访困难。对兰越峰的举报问题，在正面作出回复。可以发现报道中后期，媒体的信息源来自院方和官方的信息越来越多，来自兰越峰的越来越少。

第二，强调兰越峰举报硬伤，降低其可信度。随着报道深入，兰越峰的偏执型人格被越来越多地报道，其一些不合理的要求也被曝光，如干预其他科室医生治疗，干预医院任免其他中层，只在接受采访时才出现在走廊。通过这些细节，一个偏执型人格，为个人利益纠缠不休的医生形象被塑造出来，大大削弱了兰越峰作为一个举报人的道德可信度。

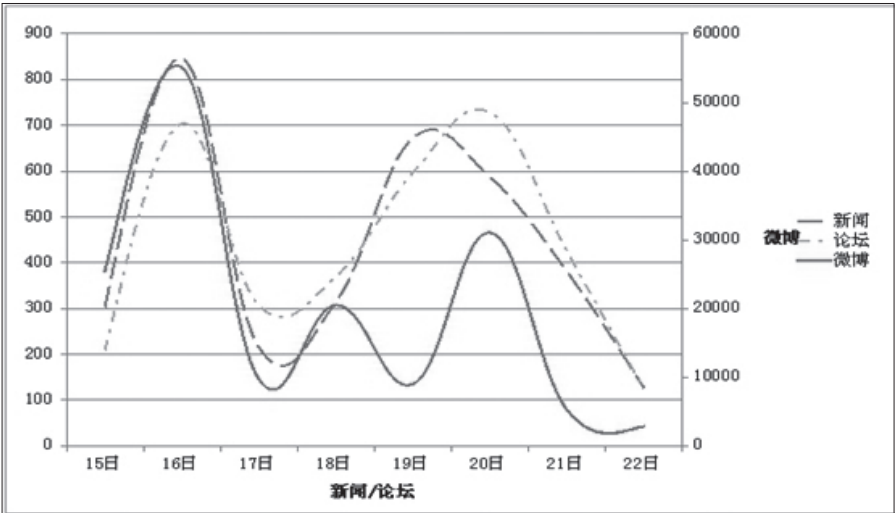
综上，走廊医生一事中绵阳市人民医院采取信息对冲的方式，针对兰越峰的每一点都提供对应信息，而兰越峰无法提供进一步证据予以回应。此时，医院作出解聘决策，已有舆论基础。

案例 6 一家粮油企业遭媒体错误曝光后，怎么“以小博大”

2014年5月14日，人民网发布了一篇题为《地沟油去哪儿了？起底京畿地沟油黑色产业链》的报道。文中称记者经过一个多月的暗访，发现地沟油黑色产业链最终流向位于天津保税区的“嘉里粮油（天津）有限公司”。

对此，益海嘉里召开发布会进行澄清，意欲向人民网索赔1亿。20日，记者赵恩泽承认报道内容有误，并向益海嘉里集团道歉，双方达成和解。

1、舆情走势



2014年5月14日，人民网刊发了题为《地沟油去哪儿了？起底京畿地沟油黑色产业链》的报道。报道称京畿地沟油黑色产业链的最终流向地为嘉里粮油（天津）有限公司。

15日晚，益海嘉里在全国召开紧急视频发布会进行澄清。期间，发布了旗下两家工厂的具体图片，与人民网视频对比，证实记者暗访的是嘉里油脂化学工业（天津）有限公司，而非嘉里粮油（天津）有限公司。

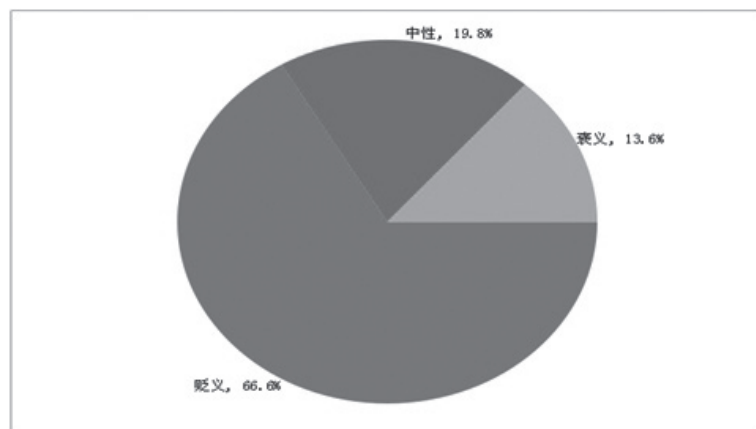
16日，益海嘉里方面称，将就此向法院提起诉讼，请求法院判令人民网更正道歉，并赔偿侵害其名誉权所造成的损失1亿元。

16日下午，天津市滨海新区天津港保税区五部门召开联合发布会。会上通报，经核实，人民网报道中涉及情况不属实，通报内容与之前嘉里粮油的澄清基本一致。

20日，人民网在其首页刊登《更正》，网站记者赵恩泽承认此前报道嘉里粮油涉嫌购买地沟油原料的内容有误，并向益海嘉里集团道歉。

当天，益海嘉里发布声明：由于人民网已对报道内容进行了澄清、删除并更正，相关记者也公开表达了歉意，益海嘉里集团将不会就本次误报事件对人民网采取法律行动。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台整体上呈负面倾向，负面占66.6%，中性占19.8%，褒义占13.6%。

3. 网民观点

【认为以个人名义道歉不妥】人民网让记者以个人名义致歉避重就轻，这是职务行为，背后还有编辑、总编。在片子播出的过程中，每个环节各负其责。仅让记者出来道歉，是想把记者变成临时工切割么？（新浪微博 王志安 观点代表性40.8%）

【怀疑此事件背后有交易】人民网记者个人道歉，益海嘉里就不追究责任，这里面是否存在内幕交易？记者是不是迫于压力，而且记者只是说误报，益海嘉里为何不解释为何用食用油专用罐装地沟油？食用油厂和化工厂隔离措施为何如此不正常？（新浪微博 性本愚 2013 观点代表性25.8%）

【认为应追究法律责任】这种道歉的意义在哪里？影响出去了，市场损失数以亿计，谁来负责？记者的不严谨，造成的危害，已经成为社会的毒瘤，必须严厉追究责任。（新浪微博 啪啪一下泯恩仇 观点代表性19.8%）

【认为记者道歉勇气可嘉】赞！人非圣贤，孰能无错，错了就改，光明磊落，堂堂正正，多好啊！这才是汉子的担当。比起有错不认，不敢担当不知要高尚多少呢。肯道歉的记者就是好样的。（网易跟帖 手机用户 观点代表性13.6%）

4. 舆情解析

面对主流媒体的监督，益海嘉里成功完成了一次逆境中的舆论反转，当地政府也在其中扮演了适当的角色。其中应对值得借鉴。

当面对主流媒体监督时，被监督者应该怎么办？益海嘉里采取了合适的做法：快速自查，核实真相。

面对舆论的质疑，反应速度一定要快。被曝光后，舆论会形成第一个波峰，监督事实是否属实？被监督者将作何表态？这些将会是舆论关心的话题。因此，自查工作一定要在最短时间内完成，然后根据结果来制定相应的应对方案。

自查会得到两种结果，曝光属实（或部分属实）及曝光不实。如果曝光属实（或部分属实），合适的做法是以诚恳的态度承认错误并纠错到底。这时候，负责任的态度才能不激化负面舆论继续上扬。如果曝光不实，则要拿出最核心的证据自证清白，让民众了解真相，回击负面舆论。

益海嘉里面临的就曝光不实的情况。在15日晚首次回应中，益海嘉里拿出了能证明人民网报道不实的最核心证据，一举让自己从舆论中被动变主动。紧接着，在16日的第二次回应中，又提出将向法院起诉，要求人民网更正道歉，并赔偿损失1亿元。两步回应，给自己“洗冤”，在舆论中塑造了既悲情又不卑不亢的角色，最大限度地争取到了舆论的同情，成功地把不利变有利。

此外，除直接被监督者外，负面新闻的曝光也可能会让当地政府背上监管不力的罪名，如何应对也是值得思考的。

16日下午，当地政府相关部门就曝光不实的事实作出回应。从回应时间和回应内容上，做法都值得肯定。

由于政府与企业之间的关系一直备受舆论诟病，因此，当企业受到指责时，政府部门一定不能站得太靠前。否则，会引来包庇之嫌，负面舆论就会快速转移至政府一方。本次事件中，当地政府选择在企业回应后作出回应，时机恰当。

另一方面，回应内容应以通报事实为主，避免情绪性的表达。即便曝光不属实，政府也不宜直接指责媒体的不当，合适的做法就是仅通报调查结果这一事实。

人民网在本次事件中由主动陷入了被动的局面。在已被证实报道不实的情况下，道歉时间较晚，且仅由记者出面承担责任，让负面舆论持续增大。

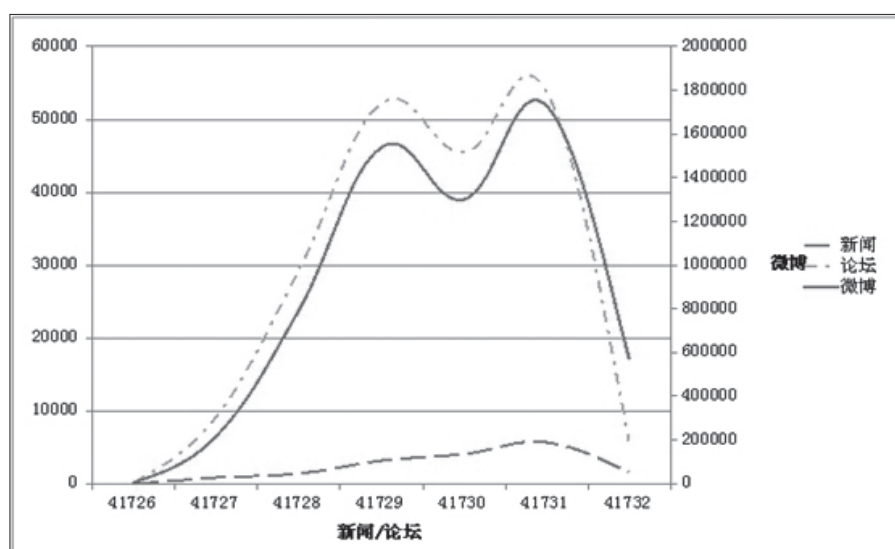
合适的做法可以是由媒体和记者共同出面认错。但同时，也向公众表明，还会继续追踪，会给读者负责任的答案。既展现出勇于担当的一面，也表明将继续行使监督权力的态度。

案例 7 从“文章出轨”的公关应对，看触底反弹几“要”几“不要”

2014年3月28日起，众多八卦微博账号及新闻媒体爆料称演员文章出轨恋上姚笛。31日晚，当事人文章发布道歉声明，承认出轨事实。该事件引发众多网民围观及讨论。

同时，这一娱乐性质的新闻也引起媒体人对新闻标准、新闻价值以及狗仔队合法性的探讨。

1、舆情走势



2014年3月28日，众多八卦账号纷纷爆料，称有媒体拍到文章出轨恋上姚笛的证据。随后，相关图文报道开始在微博曝光、发酵，引发网友关注和议论。

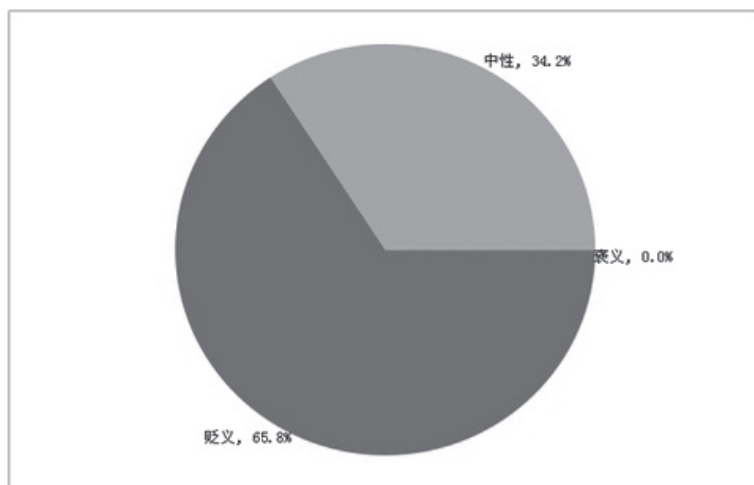
3月31日凌晨，文章微博发布道歉声明，承认与姚笛的婚外情，自称“咎由自取”。马伊琍则表示“婚姻不易，且行且珍惜”。

31日晚，文章再次发布微博，言辞激烈地呛声《南都娱乐周刊》主编谢晓和出品人陈朝华，将舆论再次推高。

4月1日，名为“@伊琍爸爸”的微博用户发文，以家长角度请求舆论淡化此事。该微博被质疑并非马伊琍父亲本人开通，而是文章公关团队所为。

4月2日，新华社发文《“狗仔”当道，“新闻”蒙羞——关于“文章事件”的新闻解读》。其将此事定性为以“新闻”的名义导演出的八卦剧。

2. 褒贬义分析



从舆情褒贬义上看，网络平台整体呈负面倾向，贬义占65.8%，中性占34.2%，褒义为0%。

3. 网民观点

【调侃又不相信爱情了】啊啊啊，如果文章和马伊琍离婚了，我就再也不相信爱情了。我一直都记得文章说过一句话：我文章这辈子最牛的事情是娶了马伊琍。（青岛社区 崩溃型萍萍立志成小女人 观点代表性34.2%）

【对此事的公关手法表示不满】被文章出轨这个事情搞恶心了，公关团队洗白手法更是让人反感至极。看了下那个所谓的马伊琍爸爸微博，避开水军和脑残粉重复来重复去毫无营养的话，选了一些有见解的热门评论。每个人上网都有发表自己意见的权利，但不要被水军牵着鼻子走。（新浪微博 八哥专用 观点代表性26.9%）

【认为此事掩盖了其他社会热点】文章出轨的事情明显盖过了马航失联航班。为何一条娱乐新闻轻松上头条，两百多条人命瞬间无人问津？人们热衷娱乐八卦，站在道德制高点上讨论公众人物，却很难在扮演公民角色时表现出类似的热情。娱乐新闻火爆而社会新闻式微，反映了一种现代性困惑，即人们倾向于“娱乐至死”，对公共事务却越来越冷淡。（新浪微博 奋壹 观点代表性20.6%）

【应反思媒体新闻报道价值】马航飞机还没找到，文章出轨成头条，可叹！菲律宾抢仁爱礁比不过文章约个女星过夜，可悲！跟踪文章8个月，只为拍他出轨，尼玛咋不跟踪下地沟油，可怜！人命关天不去报，转基因不去报，底层不平不去报，一个男人约个女人揪着不放。媒体，再这样下去就成“煤体”了，抹黑了社会，抹黑了自己。（新浪微博 欧阳俊boy 观点代表性18.3%）

4、舆情解析

此事虽属娱乐圈八卦，但其中所涉及的危机公关，舆情应对的知识技巧值得借鉴。

首先是文章和马伊琍夫妇作出首轮回应的时间节点选取得很好。3月31日凌晨基本所有的纸质媒体，都已经签版付印。这意味着此时传统媒体已经没有跟进空间，第二天见报的内容将慢于事件的最新进展。

政府部门在发布一些信息时也要根据自身需求，注意时间节点的选取。如果希望越多人知晓越好，那么应该挑选在高峰流量时间段如10-11时，13-15时，晚21-23时等时段发布。如需传统媒体配合，则建议在下午16时以前发布。如想减少媒体跟进机会，则建议选取深夜时段发布。

相比时间的选取，文章的声明虽获得不少认同，但内容若抠细节则颇有些问题。

首先声明里4个“负”简繁不同，实属低级错误，这让人觉得声明不是文章所写，而是出自公关团队之手。这一猜测瞬间就削弱了文章忏悔的可信度。声明“致#周一见#”的标题，是应和此前的网络爆料话题，应理解为文章的自我调侃。

但恰恰此时他应做出痛定思痛的严肃语气，自我调侃反会让人觉得诚意不足。最糟糕的是最后一句——“愿日后不再负人”。联系全文，文章并没有在姚笛和马伊琍之间作出明确取舍，道歉之余没有回答关键问题，这句不再负人，到底不负谁也留下太多可以解读的空间。反而给了舆情发挥发酵的机会。

危机公关切记不要留下信息模糊的地带，以免给舆情进一步炒作提供土壤。

文章公开回应并道歉后，有一种选择是保持沉默，之后仅对如何处理与姚笛和马伊琍的关系作出说明。明星虽是公众人物，但婚姻情感仍是私人生活，适当回应后，保持沉默以待舆情冷却并无不可。这一处理方式目的在于不失分，事实上，遇到类似情形，想要化危为机，获得加分实在太难，全凭机遇，遇上了才可以顺势而为。曾有一名国外政客出轨，与妻子修复关系后接受媒体采访，当时记者就两人婚姻出现的问题对妻子接连发问。政客主动承担责任称出现问题的是自己而不是他的妻子。这一举动无疑是加分的，展现了政客的担当、负责和对妻子的维护。

但文章此后的表现让人有些摸不着头脑。3月31日晚22时左右，文章更新微博，把矛头直指《南都娱乐周刊》的负责人，称：“要玩跟我玩，别涉及任何人，我陪你！我贱命一条，陪你们到底！”这一近似泼皮耍赖的回应目的应是转移话题，将出轨事件本身转移至娱乐媒体的职业道德，从道德低地转移到道德高地。

包括此后，所谓文章岳父的声明回应也是为达到同样的效果。但这一技巧应用上存在问题，由于事件中媒体的报道并不存在过界的地方，使得这一指控缺乏事实依据和舆论支撑。这让本就处在道德低地的文章显得强词夺理，是形象的进一步滑落。

“转移关注点”这一技巧，必须结合现实环境。生硬的实施反而会有反面效果。政府采用这种手法时的难度更大，因为涉及政府或官员的新闻事件，焦点总是相对更稳固，民众不愿意将要求降低到普通人的层面。而更广的层面上去实践转移视线则需要结合现实的情境。以不久前的昆明恐暴案为例，事实上官方对包括背景、动机在内的犯罪分子信息并未做充分公布。但一方面源于信息的管控，另一方面由于大多聚焦在事件的惨烈和事件中的英勇故

事，淡化了对源头的追问。

回到文章出轨事件，文章所应做的是尽快对于姚笛的婚外恋作出结论。并在和马伊琍充分沟通后，对外对两人的婚姻状况作出说明。此后在间隔两到三个月甚至半年后，可以夫妻两人一同接受媒体采访，向公众展示婚姻经历风雨后的良好状态。

C H A P T E R 2

第 二 章

如何扭转网络舆情 “一切怪政府”的思维惯性

中国正处于社会高速转型期，不断拉大的贫富差距、日益频发的官场腐败等，都在导致官民之间、各阶层之间的互信缺失。普通网民对社会的不安全感、不公平感急剧扩张。这使他们中的一部分人，具有了“一切怪政府”的思维惯性。表现在互联网上，就是容易在网络舆论上通过语言暴力、刻板成见等攻击政府部门、官员、国企……以此获得更多的平等感、成就感。

在此背景下，我们发现，在2013年中期较为频发的暴力性报复社会案件中，一种輿情风向悄然抬头：“不怪凶手怪政府”。比如冀中星案、陈水总案、广西计生局血案等，部分公众对肇事者的态度，已从过去的“谴责大于同情”，转变为较为一致的“高度同情、低度谴责”。公权力取代凶手，成为社会谴责的主要承受者。

进入2014年，“一切怪政府”思维惯性还在持续：年初的东莞扫黄，竟引发网上“东莞不哭”等调侃声一片。广西玉林狗肉节，并非由当地政府举办，但在舆论中，政府也成了口诛笔伐的对象。进入三伏天，台风威马逊来袭海南，风灾后的红会这一准官方机构，按照国际救灾惯例往灾区送棉被，也遭到网民几乎一边倒的指责。

除社会转型期大背景外，上述机构自身的应对失当，也会加剧这种倾向。

我们梳理了很多案例，发现在2013-2014年的不少热门輿情事件中，矛盾的双方都是无官方背景的个体，政府机构并非其中任何一方，但其介入不当，却往往“引火烧身”，让民众的不满指向官方。

在政府并不是当事一方的情况下，政府机构的不当介入，有时表现为“缺位”，有时又表现为“越位”。

何谓“缺位”？“缺位”往往表现在该作为时的不作为，或者信息发布不及时、不全面。而公众的惯性思维则是“不敢说出来的背后一定有黑幕”。

比如，2013年年底深圳疫苗致死多名婴儿一事，政府职能部门方面就首先犯了不作为的“缺位”错误。尽管要想查明致死婴儿与疫苗的关系，需要更多时间和证据，但在连续发生多起类似悲剧后，网民对政府职能部门的期待，会带有某种理想化和情绪化色彩。因此，政府职能部门坐视悲剧不断“刷新”，不尽早“叫停”涉事疫苗，并加快调查进展之举，在部分网民看来，已足够引人抨击——在此案例中，政府职能部门“按常规出牌就是不及格”。

同样有“缺位”之嫌的，是广西东兴计生局血案。当地计生局对于网传的“凶手妻子曾

遭计生局引产”等流言，一天之后才接受采访、予以否认，对于行凶者真实动机的解释又语焉不详，这种响应的速度、力度，加剧了“一切怪政府”思维的扩散。

值得警惕的是，信息时代里，越来越多的政府机构已初步建立了舆情响应的意识，并迅速付诸行动。因此，相比“缺位”，政府机构的“越位”介入，有时更加常见。

政府“越位”介入的表现有三种：第一，不宜发声时“顶风而上”。第二，只需“摆事实”时附加观点。第三，舆情已消退时“秋后算账”。

上述三种“越位”形态，在2013-2014年诸多案例中均有体现。比如2013年7月的乳业协会与港媒“反式脂肪酸”舆情大战，8月的河北清河县网民发帖问命案遭到警方拘留，9月的太原市某政府发函要求“轻判”强拆者，2014年7月的广西玉林狗肉节……政府机构“越位”介入，更多是出于长期当“父母官”的思维惯性，手伸得太长。殊不知在一些情况下，在原地按兵不动，有可能避免舆论风暴。如果不恰当地行动，却可能被吹得“前进一步，倒退三步”。

一旦“一切怪政府”思维惯性发生作用，网络暴力就可能抬头。那时，事实本身可能“退居”其次，发言者的身份和立场成为决定因素。公众对政府机构的负面印象，甚至可能波及为其说话的机构、政府部门、专家学者。

这时，要破解此思维惯性，政府机构处置时就须牢记理性、克制。

首先，在化解舆情危机过程中，尽可能地低姿态。

其次，第一时间在主流舆论场上回应质疑，做事件性质的“第一定义者”，阻击谣言广为传播。

最后，回应言辞上不宜过于强势，更重要的是给出事实，观点是次要问题。甚至可以只给出翔实事实，结论交由公众自行判断，“附带”观点可能适得其反。

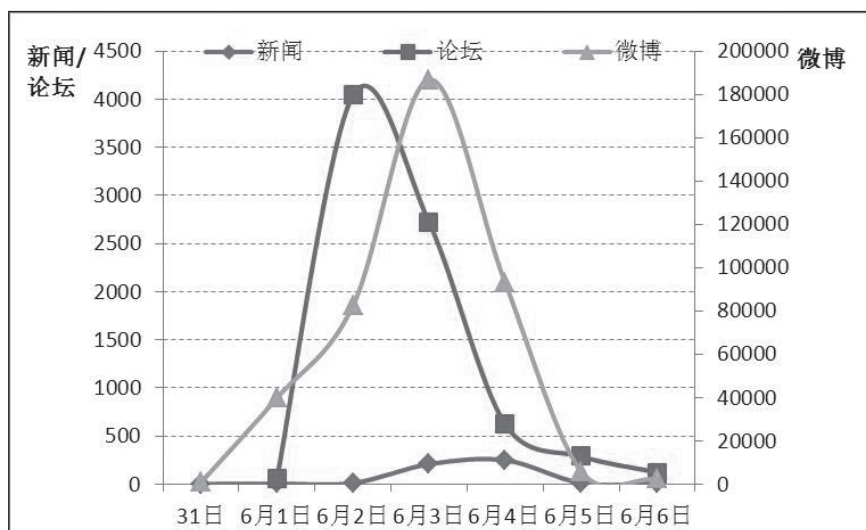
案例 1 中储粮火灾被疑上演“天下粮仓”，塔西佗陷阱如何破

2013年5月31日，中储粮黑龙江林甸直属库发生火灾，共有78个储粮囤表面过火，受灾粮食达4.7万吨。6月3日，黑龙江警方公布调查结果称，火灾系配电箱短路打火引发。

凑巧的是，就在4天前，中央巡视组入驻中储粮巡视反腐。敏感的时间点使得网民议论纷纷，“纵火隐瞒亏空”等说法颇有市场。

而官方的调查结果，也未打消网民疑虑。经济损失前后不一致、火灾原因不具有说服力、中储粮经营被曝“与民争利”、粮食系统管理混乱等一系列问题显示，中储粮作为准官方机构的公信力已陷入“塔西佗陷阱”。所谓塔西佗陷阱，通俗地讲，就是指当政府（或类政府机构）失去公信力时，无论说真话还是假话，做好事还是坏事，都会被认为是说假话、做坏事。

1、舆情走势



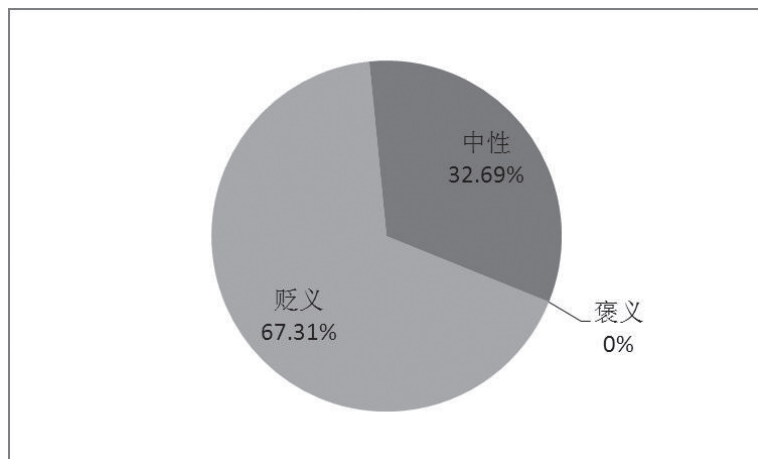
2013年6月1日，腾讯网、《重庆晨报》等多家媒体对中储粮粮仓火灾进行了报道。6月2日，各大媒体进行了转载与跟进，使信息快速传播开来。

6月2日在微博平台上，网民“长安县令”发文称，黑龙江中储粮在中央第一巡视组进驻总公司后迅速失火，堪称奇案。其与著名电视剧《天下粮仓》中，“乾隆年间各地官员为隐瞒粮食贪腐而烧仓”的情节不谋而合，激起网民热议。当天微博数逾8万篇，论坛平台出现舆论峰值。

6月3日，黑龙江省公安消防总队公布了中储粮火灾原因，系配电箱短路打火引发火灾，此调查结果受到意见领袖“五岳散人”等人的质疑。在随后的媒体报道中，事故造成的直接经济损失从“近亿元”降到“300万元”，也让网民浮想联翩。舆情热度继续发酵，微博平台出现峰值。

6月4日，新华社发布消息称，最高检介入中储粮林甸粮库火灾事故。舆论热度开始下降。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，境内新闻、论坛及微博平台的褒贬态度趋势较为一致，总体呈负面趋势。其中，对官方处置的贬义态度占67.31%，中性占32.69%，褒义为零。

3、网民观点

【怀疑有人纵火隐瞒亏空】中储粮这把火，是偶然还是必然？是天灾还是人祸？古时就有监守自盗，在粮仓放了把火，说是失火。清末太监私卖宫廷宝物，同样也是因失火而不了了之。作为纳税、纳粮的“主人”，不知原委也不足为奇。（新浪微博John-洲观点代表性43.7%）

【对亏损数量表示质疑】中储粮粮库里面究竟有没有粮食？新闻里，第一次说损失过亿，第二次说损失近亿，第三次说损失8000万，第四次说损失300万……究竟粮仓里的粮食有准数吗？（天涯社区酒暖Harry观点代表性28.2%）

【建议对粮食系统加大监督力度】一方面从国家财政拿钱，一方面从农民身上榨油，所以“粮耗子”格外让人痛恨。要想把耗子捉拿归案，靠粮食系统自己监督不行，必须加大第三方监督。这也是人们把大火与中央巡视组进驻中储粮联系起来的一点启示。（百度贴吧卖饭土包仔观点代表性15.7%）

【对粮食系统的腐败表示不满】中国粮库内幕大起底在粮库，有一句话，叫做“粮库钱没腰，看你捞不捞”。上至粮库主任、副主任，下至化验员、保管员，甚至是干活的临时工，以及更夫，门卫，都有“发财致富”之道，建议严查。（新浪微博土家野夫观点代表性12.4%）

4、舆情解析

随着社会舆论对于公共事物介入的程度愈来愈深，政府（类政府机构）公信力的重要性日渐凸显。中储粮火灾事件被舆论几乎一边倒地指向上演“天下粮仓”，体现了地方政府（或

类政府机构)平时对自身公信力呵护不力产生的“副作用”也在暴露。

在此事件中,黑龙江中储粮方面已陷入“说什么都没人信”的塔西佗陷阱之中。

某机构公信力落入塔西佗陷阱的一个明显标志是:平时,公众对某机构的不满就在积蓄。一旦遇到突发重大负面舆情事件,即使某机构“心中无鬼”,公众也可能“动机现行”地进行负面预断和联想,甚至不惜忽略一些理性声音。

在黑龙江中储粮火灾事件中,媒体曝光黑龙江中储粮公司以“低买高卖”克扣粮农,利用垄断地位中饱私囊等事实,皆由来已久,并非一日之寒。

而黑龙江警方公布的配电箱短路引发火灾这一原因,又引来微博上意见领袖一片质疑。其实,上述质疑多是情绪性的宣泄,鲜有基于确凿证据和事实而来,但在网民中依然颇有市场,可见塔西佗陷阱的杀伤力。

当某机构的公信力已陷入塔西佗陷阱时,如何实现突围?

第一,面对突发负面舆情,有关机构要有“跑在谣言前面”的意识,做突发事件“第一定义者”。

中储粮失火原因三日后才正式公布,其时,“天下粮仓”等谣言已甚嚣尘上。这提示有关机构在类似场合下,要第一时间发布信息,抢占舆论阵地,以引导舆论。

如果事情比较复杂,或事情还在发展进程中,或官方的回应经监测效果不够理想,要多次回应、分层次回应。有些是对质疑的再回应,有些是分级别不同角度的回应。

第二,当事件原因或某些基本事实尚不明朗时,要切忌“定调”。速报事实,慎报原因,再报进展,边做边说。既不失语,又不妄语。

危机事件不会因为有关机构快速给出“定论”而停止发酵,结论经不起推敲,可能适得其反。在中储粮火灾中,损失数字从一亿变动至三百多万,变动四次,极大拉低了机构的权威性,给公众造成有意隐瞒的印象。以至人民网在线调查“你相信损失300万这个数字吗?”,有近八成(77%)网民选择不相信。

第三,适时启动切割和问责机制,用以“止血”“止损”。

中储粮火灾中,9名责任人被移送公安机关就是及时切割的一种。当负面舆情演变到一定程度时,切割是必要的,有利于显示领导层对问题的重视和绝不袒护的态度。切割也会阻断百姓认为肯定是官官相护,或者有何利益关系的联想。

第四,在可控范围内,引入第三方调查机制。

中储粮火灾舆情在最高检将介入调查的消息之后逐渐平复,可见,当舆情发展实在势不可挡时,引入第三方调查机制,是一大杀手锏。中储粮被第三方调查是被动之举,但我们可以区分情况、主动为之。关键做到趁势而为,在可控范围内引用第三方调查。建议碰到大的突发性事件,严重影响政府公信力时再用。一般的事情没必要用,容易节外生枝。

案例2 “奶粉反式脂肪酸”舆情大战谁能赢

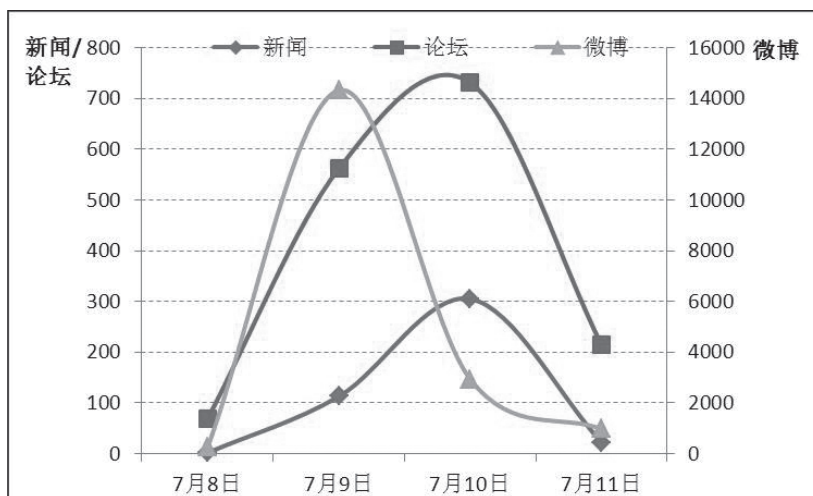
2013年7月8日，香港《南华早报》刊登题为“内地婴儿奶粉含反式脂肪酸”的文章，并认为婴儿“长期服用可能导致心脏病”。

7月9日，中国乳制品工业协会对此发表声明称，“反式脂肪酸是哺乳动物乳汁中的固有成分。”“科学界认为，对于食物中的天然反式脂肪酸，尚没有资料证明其对健康有不利影响。”

而对于《南华早报》针对的贝因美、伊利及圣元三款奶粉，中国乳制品工业协会则称，“报道的三个品牌婴儿奶粉的反式脂肪酸含量，完全符合国家标准和国际标准的要求。”并表示，港媒拿反式脂肪酸做文章令人遗憾，要求其就此事道歉。

反式脂肪酸到底是什么？其究竟有没有危害？中国乳制品工业协会的回应激化了网民对于奶粉安全的探讨，一时间，舆论“高烧”不退。

1、舆情走势

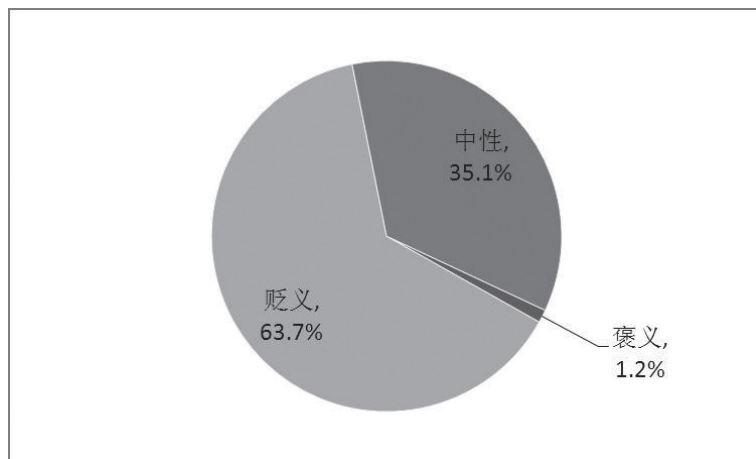


2013年7月9日，中国乳制品工业协会的声明发出后，立即引来网民围观，当天舆论总文章数近1.5万篇。

网民的关注点主要集中在“反式脂肪酸到底有没有危害”“中国乳制品工业协会的声明不可信”以及“奶粉安全问题”上。9日晚间，国家食药监总局发出声明称，“婴幼儿配方乳粉反式脂肪酸含量符合国家标准”。

7月10日，新华网发表评论称：奶粉反式脂肪酸报道系抹黑打击内地乳业。此言论再次激起网络舆论，部分网民认为，“大陆的奶粉安全问题就像包公的脸，不抹也已经很黑”。但舆论总体热度已经开始下降。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，整体网络平台态度趋向一致，对此事件多持负面态度。其中，对官方处置的贬义态度占63.7%，中性占35.1%，褒义仅占1.2%。

3、网民观点

【质疑乳协的声明】当年的三鹿不是一样符合国家标准吗？如果国家标准难以起到监管作用，这个标准就是白搭。咱们质疑香港的检验结果是捏造的，但究竟真理在谁手里？全国的妈妈心里都有杆秤。（新浪微博鱼鱼二号观点代表性36.9%）

【认为反式脂肪酸有害】之前有反式脂肪酸是因为奶粉使用植物油，高温就会产生微量反式脂肪酸。今天又说乳汁本身就有天然反式脂肪酸。到底哪个是真的？天然反式脂肪酸和氢化植物油高温产生的反式脂肪酸是一回事吗？国际社会不限制天然的，一般说的都不是天然的，港媒报道的应该不是天然的，奶粉宣传的也不是天然反式脂肪酸？（河马社区圣西罗的蚊子观点代表性25.6%）

【认为反式脂肪无太大危害】因为公信力下降，国内说真话也没人信。因为公信力高，港媒扯淡也有一大群人信。反式脂肪酸存在于各种食品中，符合WHO标准的条件下，完全没有问题。就跟如果某媒体说一氧化二氢有剧毒，大家不要服用，然后就有很多人信了。（腾讯微博姐的兔小白观点代表性20.3%）

【对奶粉安全表示失望】如若国产奶粉是真材实料，没有发生三聚氰胺，没有各类非法添加剂，没有过期奶粉重新包装再卖之类的问题出现，就算人家把天说破，那又有什么关系？声誉一旦毁了，就这么容易恢复吗？（凯迪社区Run苏苏观点代表性17.2%）

4、輿情解析

此次“反式脂肪酸”輿情事件，可以看做是一次拳击赛场上的对决。而场上的对手，就是香港媒体和中国乳制品工业协会。决定他们胜负的，是场下的裁判——有发言权、有消费

决定权的数亿网民。

此事在舆情处置上有三点警示。

一，在“内功”不强大的前提下，舆情响应再怎样到位，也只能是辅助手段，不能解决根本问题。

在开场之前，中国乳制品工业协会就在舆情上处于不利位置，这是由中国乳制品的整体形象负面决定的。自三鹿等知名国产奶粉添加三聚氰胺事件曝光以来，国内知名乳产品企业的负面新闻就持续不断。

虽然其中不乏媒体误读、谣言炒作的因素，但也有相当一部分是国内企业自身的质量问题，没有做好“内功”。

二，在每次舆情响应前，也必须考虑到整体风向。

此次香港媒体的作为，的确存在一定的炒作成分，但整体舆论都偏向于支持港媒，不加理性思考就认定“国产奶粉有问题”。

目前，国产乳品企业的形象已经被网民“妖魔化”。它在传播学上叫做“刻板印象”，它不容易更改。而一旦出现强烈的“刻板印象”，舆情的拳击场就换了一套搏击规则。

此时，网络舆论所看重的，甚至并非事实本身，而是发言者的身份和立场。换句话说，就是“不管黑猫白猫，你赞同我就是好猫”。

具体表现是，公众对国产奶粉的负面印象，也波及为其说话的机构、政府部门、专家学者。总而言之，一旦此时不加入抨击国产奶粉的舆论大军，就会遭遇抨击。

这事实上也是一种网络暴力，是“你只能赞同我，否则你就是恶魔”的强盗式逻辑。但是要应对舆情，就必须清醒认识今日中国舆论场中，广泛存在着这种网络暴力氛围。

它并非凭空而降，正是社会转型期中不断拉大的贫富差距、日益频发的官场腐败等因素，导致了官民、阶层之间的互信缺失，普通网民对社会的不安全感、不公平感急剧扩张。因此，他们在网络舆论上通过语言暴力、刻板成见攻击政府部门、官员、国企，以获得极大的平等感、成就感。

这种舆情大风向的引导，导致中国乳制品工业协会不得不“顶风而上”。在原地无所作为，还可能避过舆论风暴。而如果不恰当地行动，甚至可能被吹得“前进一步，倒退三步”。

我们无法改变这种舆情环境，但应当去更深刻地认识它，做到不再“逆风而行”。

三，破解“妖魔化”飓风，更重要的是给出事实，观点是次要问题。

对上述成见，并非没有破解之法。

此次中国乳制品工业协会的回应，基本陈述是牛奶天生含反式脂肪酸的科学原理，并列出了国际准则。相对扎实的数据，为相信国际标准、国外乳品的网民，提供了一次改变观点的机会。当然，这一回应原本得了8分，却在最后连失2分，导致效果不佳。

连失2分的是这样两段话：“我们希望广大消费者不要受此影响。”“同时希望，香港《南华早报》能够对该事件作深刻检讨，公开向社会道歉，并刊登文章为受此伤害的国产婴儿奶粉恢复名誉。”

这就触到了国内网民不相信国内乳产品质量的雷区，认为协会“一定收受好处，替国内大企业撑腰”。“刻板印象”的大风向立刻起作用，导致舆情难以再次转圜。

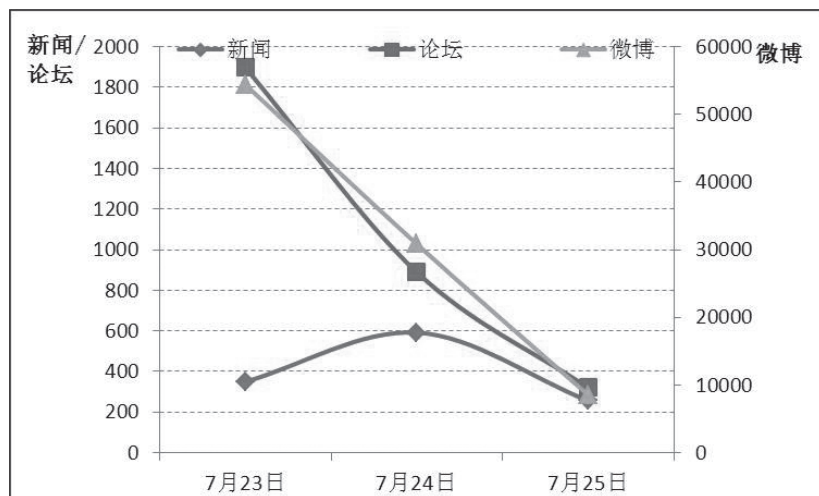
案例3 广西计生局血案，舆论为何“不怪凶手怪政府”

2013年7月23日上午，广西东兴市马路镇一何姓村民，持砍刀到当地计生局行凶，致2死4伤。其中一名死者为计生局办公室主任。

网传该男子因计生局不为其二儿子办户口而起杀机，但另有消息称，此事起因是其妻子因超生而遭堕胎。随后，当地公安局否认了“妻子遭引产而行凶”这一说法，并指出，未给其小孩落户依照的是相关法律程序。

近年来基层暴力事件的频发，使得网民对此类消息极为敏感，该事件经媒体报道后迅速引来网民围观。

1、舆情走势



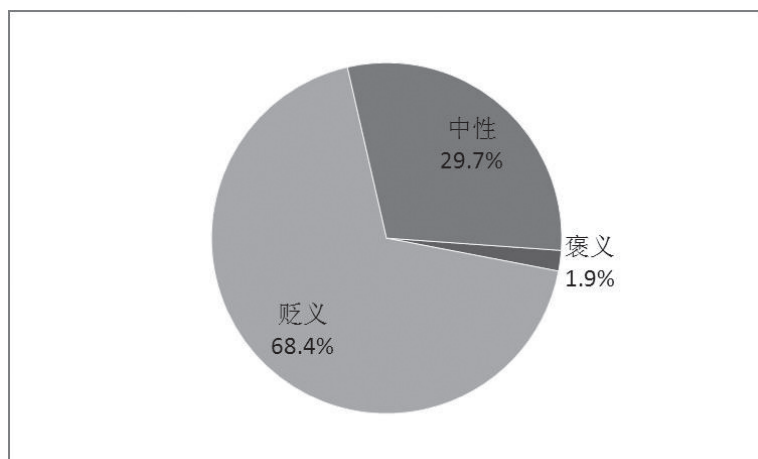
2013年7月23日，有微博爆料称：“广西东兴男子持刀闯入市计生局行凶，疑致2死4伤”。随后，各大新闻媒体发布确认了这一消息，舆情迅速升温。

东兴警方在当天稍晚的通报里指出，据查，该凶嫌有精神病史，并于2010年6月领取残疾人证(三级精神残疾)。部分网民质疑：“为何一出事儿就是精神病？”与此同时，网上流传此事件起因是该男子妻子超生遭堕胎。一时间，网民纷纷谴责当地计生部门。

7月24日，有媒体报道称，当地官方在接受采访时否认了流言，并表示，该男子的作案原因是其未依法缴纳社会抚养费，东兴市计生局拒绝为他的第四个小孩办理入户相关手续，并提出，要在他依法缴纳社会抚养费后再办理。

7月25日，当地官方表示，由于未找到嫌犯精神残疾证明原件，警方已带何某再次做了精神鉴定，目前结果尚未出来。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体上对此事的态度较为多元，但负面态度占比更大。其中，对官方处置的贬义态度占68.4%，中性占29.7%，褒义占1.9%。

3、网民观点

【猜测凶手肇事原因是引产】我猜肯定是凶手的老婆遭引产了，而且，没法维权。如果真有正确渠道可以处理事情，有谁会做这么极端的事情？如果你六七月大的孩子被拉去引产，是个人都会发疯。（新浪微博ivan让观点代表性46.7%）

【质疑一出事就被“精神病”】只要是个行凶的，最后都被鉴定为有精神病史，完全无视法律，想方设法逃避法律制裁，钻法律的空子！这样下去法律的威严何在？（新浪微博梁佳音观点代表性39.8%）

【认为官方应对太消极】如此重大案件，报道进度很不正常，当地官方回应得很消极，凶犯的家人也未露面。正是由于地方政府隐瞒事件原委，不以人民利益为上，才有无数的定时炸弹隐藏在民众当中。（新浪微博大鹏看天下观点代表性13.5%）

4、舆情解析

2013年6-7月间，连续发生了好几起恶性突发事件：冀中星案件、广西计生局杀人案件，在性质上都和6月7日福建省厦门的公交爆炸案相似。

厦门纵火案犯陈水总被当场烧死，此后，其微博被人发现。他在微博上叙述了其人生的艰辛，尤其是办理年龄更改过程中遇到的推诿、由此产生的不满等，最终，导致陈水总以极端又罪恶的方式，结束上访。

不同寻常的是，在这些暴力性报复社会案件中，一种舆情观点热度日渐上升：“不怪凶手怪政府”。

这种趋势需要引起各级政府，尤其是政法部门干部官员的高度注意。

为什么这么说？因为在輿情层面上，这意味着輿情矛头的大转变。详述如下。

第一，这标志着，高度普及的互联网，已经深刻改变了人们的申诉方式。

第二，一种突发事件的模式在今后出现的频率可能升高：上访人的问题得不到解决——网络留下记录——上访人做出妨害社会公共治安的极端行为——其网络记录被发掘。

以往，遇到爆炸、杀人等暴力性事件，公众至多是略微同情犯罪者可能存在的遭遇，但主要的輿情风向，依然是谴责其走极端、危及社会。总体輿情上，依然是谴责大于同情。

但现在，公众在看到冀中星的遭遇后，对他的态度不都是“谴责大于同情”。相反，是更多的同情，低度的谴责。

但面对恶性事件，公众并非停止了批评谴责。因为自身和社会的安全利益受到影响，他们不可能心平气和。那么，他们谴责的枪口转向哪里？

广西计生局案件、冀中星案件都证明，在减轻对犯罪者的谴责后，公众把愤怒的枪口转向了政府。

现今中国面临贫富差距拉大的社会转型期，社会矛盾错综复杂。在这个过程中，上访、信访案件的激增，是各种手段“维稳”短时间都难以逆转的趋势。

上访信访案件存在两种类型：一是上访人本身的合法权益受到侵犯，存在需要纠正的不公情形。二是上访者的诉求本身就不合理，想占便宜。

区别合理与不合理并不难，具体操作起来却不简单。正因为不简单，一些政府部门就采取了“一视同仁”的解决方法。有的不惜“花钱消灾”，有的直接暴力维稳。

但恰恰是“胡萝卜加大棒”的维稳思路，导致了现在“不怪凶手怪政府”的輿情风向。

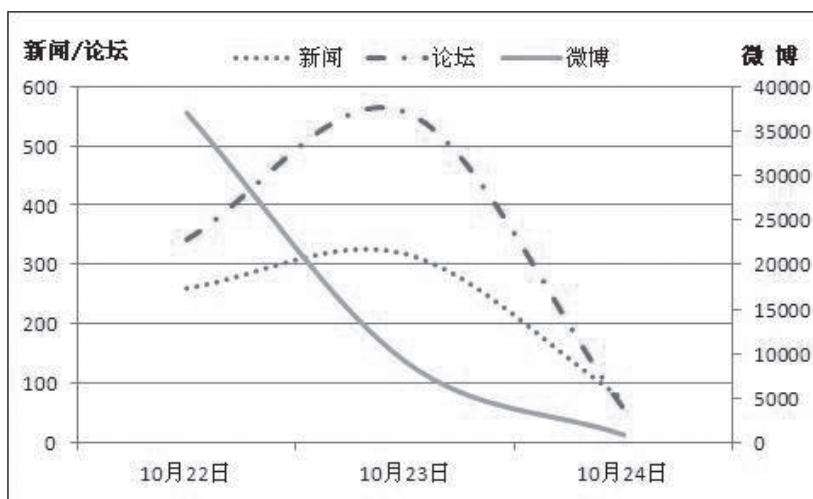
“用人民币解决人民内部矛盾”“花钱买稳定”看似能平息问题，长此以往，却会误导民众对维护合法权益做出错误的理解和预期。暴力方式看似“高效维稳”，却会导致部门乃至基层政府诚信体系的逐渐崩塌，社会戾气的日益滋长。这是需要相关部门工作者深思的。

案例 4 政府发函求轻判强拆者，怎让舆情“降温”

2010年10月，山西省太原市晋源区古寨村发生违法强拆事件，一村民被强拆者棒击致死。事发后，太原市中级人民法院一审判决武瑞军等17人获刑，被告人不服上诉。

2013年9月，太原市中院依山西省高院裁定重审此案。然而，死者家属却在庭审时发现了两份由事发当地政府发给两级法院、请求“慎重量刑”的函。此事被媒体曝光后，引起众多网民的关注，“太原市晋源区政府公然干扰司法”等质疑声，使其处在舆论风口浪尖之上。

1、舆情走势

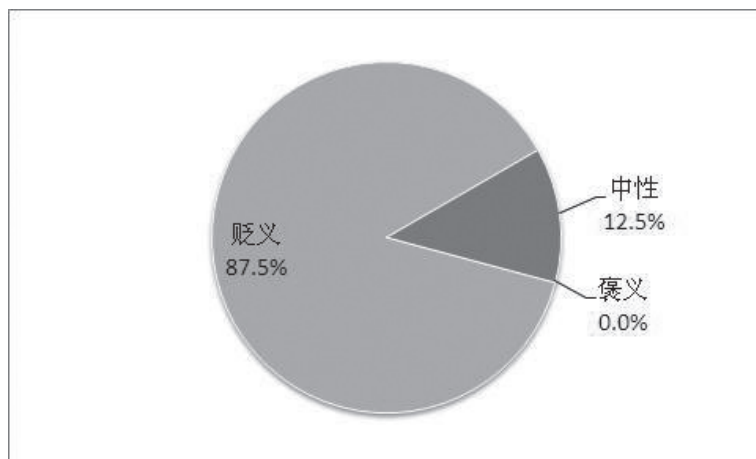


2013年10月22日，《新京报》对此事进行了详细报道，新浪网、人民网、新华网、凤凰网等多家媒体转载了新闻，舆论热度直线上升，当日相关文章数近4万篇。

太原市晋源区政府办当日回应称，政府向省市两级法院发公函“恳请慎重量刑”，主要是因为当时正值两会期间，强拆者家属此前长期到北京等地上访，并有过激言论，考虑维稳压力，就向法院发了公函，“主要是想督促一下法院。”

10月23日，晋源区政府主要领导接受记者采访时承认，此种行为是不对的。舆论延烧至24日后，逐渐下降。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，网络平台上对此事的态度总体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占87.5%，中性占12.5%，褒义为零。

3、网民观点

【认为政府涉嫌干预司法】被拆者弄死强拆者，就是死刑没商量。强拆者弄死被拆者，政府就求轻判？法律是儿戏么？原来法律还能商量着来的。法院是维持司法公正的独立机构，地方政府这种做法涉嫌干预司法。（凯迪社区上帝的弃儿观点代表性45.7%）

【认为政府以维稳为由干预司法理由牵强】政府凭什么干涉法院的判决？强拆在很多地方是在为政府办事，如果不强拆，就不会有“不稳”之说。此外，都已经打死人还求轻判，这种维稳有些过了。（百度贴吧VIP中的PPT观点代表性30.5%）

【要求政府查明此事真相】强拆致死案重审之际，当地政府却给法院发函请求“慎重量刑”，实在蹊跷，应依法严查：一，查出函文究竟是谁发的，谁指使的？二，死者家属说，他们最关心的是，究竟谁是强拆行凶的幕后主谋。这些问题至今都没有答案，答案很难找吗？（《中国青年报》秦淮川观点代表性23.8%）

4、輿情解析

该事件引发如此大的輿论反弹，有三大教训可供借鉴。

第一，各级领导干部需要清醒地认识到，涉及上访的“维稳”一词，在现今网络语境里，是一个趋向负面的词汇。此类已在公众心中，形成负面刻板印象的词，使用起来要慎之又慎。即便在实际工作或政府公文中，“维护社会稳定”是一个中性词汇，它依然不适宜出现在面向人民群众的事件解释之中。

近五年来，“维稳”在网络新闻热点事件中出现的频率，超过半数是与“暴力截访”“黑监狱”等负面事件联系在一起的。也因此，在网民心目中，“维稳”一词被笼罩上了深重的

负面刻板印象（“刻板印象”为传播学术语，英语“stereo type”，意指人对某一事物、现象已形成的固定呆板见解，较难扭转）。同属此类的词汇，还包括“一小撮”“不明真相”“煽动”“蛊惑”等。

它们是停留在各地政府维稳工作的潜规则中，但绝非党中央、国务院支持并鼓励的化解社会矛盾之策，更非法治社会的应有之义。

若地方政府将其堂而皇之地放在政府对热点事件的解释回应中，无疑是自承其短，缺乏基本的舆情应对常识。

比如在红网评论中，就直斥当地政府的这种所为是“助纣为虐”“仗势欺人”。“假如背后没有这‘势’，又哪里来的强拆，又哪里来的致人死亡呢？”

第二，在新一代中央领导整顿吏治、大力反腐、走群众路线的总体背景下，“行政越权干涉司法”无疑是大忌。

比如在此案例中，就有舆论指出：“行政部门干涉的背后，归根结底还是源于司法不独立。”

第三，当地政府主动坦承工作失误，是明智之举。

晋源区政府主要领导接受采访时表示，这种行为是不对的，迁就了上访人的无理诉求，没能对有关涉法涉诉信访案件按照法治思维和方式予以足够耐心的处理，体现了基层干部法治意识不强、能力不足等问题。

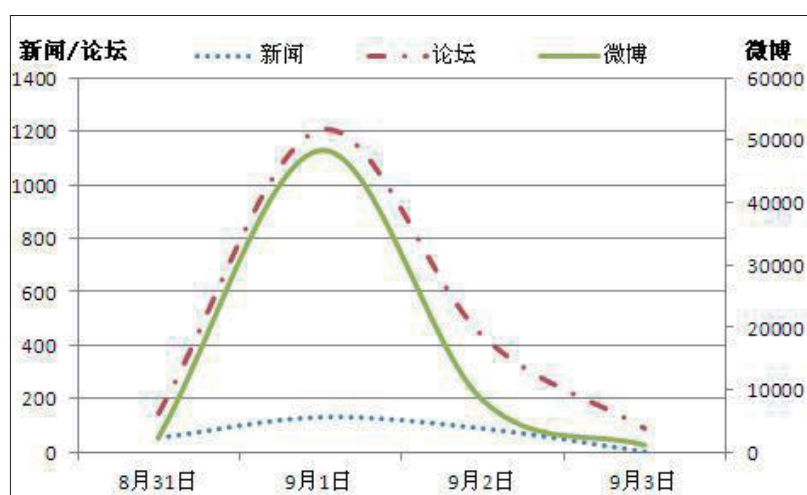
这一回应较为理智。一方面直接道歉，反省自己，很大程度上浇熄了公众的怒火，起到了“釜底抽薪”之效。其次，也有理有节地指出了上访人有“无理诉求”。较为平衡的回应，阻止了负面舆情进一步发酵。

案例5 网民贴吧问命案被拘留，打击谣言边界在哪

2013年8月28日，河北省邢台市清河县公安局对在百度贴吧“清河吧”里发帖询问娄庄是否发生命案的女子赵某依法行政拘留，理由是：该信息为谣言信息，严重扰乱了社会公共安全秩序，引发民众恐慌。

此事被媒体报道后引起大量网民的关注，网民纷纷认为警方的理由过于牵强，此种做法侵害了公民言论自由的权利。

1、舆情走势

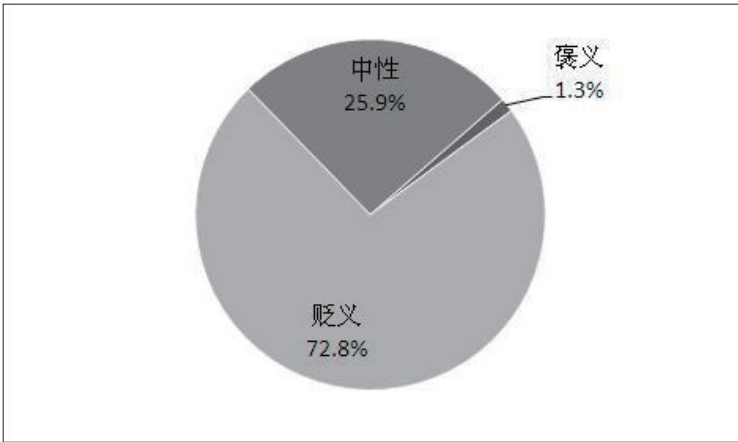


2013年8月31日，新浪网发表了《燕赵都市报》对于此事的报道。9月1日，网易、新华网、中国网等各大媒体转发了该条新闻。

与此同时，清河县公安局政治处主任侯兴军表示，提醒广大网民不要轻信和传播没有依据的网络谣言，如果扰乱社会公共安全秩序，警方会依法处理。

清河公安的此番言论进一步助推了舆情走势向上的趋势，新闻、论坛以及微博平台于当天出现舆论峰值，总文章数近5万篇。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体上趋向一致，呈现负面。其中，对官方处置的贬义态度占72.8%，中性占25.9%，褒义占1.3%。

3、网民观点

【认为警方此举才让网民恐慌】“女子问是否发生命案”被拘，那以后是不是我们什么都不能问了？当人们对不明白的事情提出疑问，警方不是去澄清、解释，而是把问问题的人拘留，这不是引起更大的恐慌吗？望三思。（腾讯微博陈亚东观点代表性49.1%）

【质疑警方执法依据】问个命案都算造谣，行政拘留5日……警方根据什么样的法律条规抓人的？判断是否造谣的依据何在？这些问题应该首先得到解答。（腾讯微博黄翔宇观点代表性37.3%）

【认为公权力侵害舆论监督自由】打击网络谣言正在成为某些地方政府打压群众监督、舆论监督的尚方宝剑。小心！（新浪微博神仙jacky观点代表性13.6%）

4、舆情解析

2013年8月底以来，“打击网络谣言”形成了全国各地齐开花的局面。但是同时，从《人民日报》开始，由上至下的媒体和网络舆论都发现，在整肃网络谣言的进程中，由于一些基层办案机关对上级精神的误读，对具体事件的误判，或者掺杂了某种情绪以及私利，举措失当，出现了和法治理念背离甚至执法违法的现象，有“打谣扩大化”的倾向。

而河北女子贴吧问“是否有命案”就是较容易判别的一个“扩大化”例子。

清网、净网、处理网络谣言的行动中，各地司法部门纷纷“亮剑”，但关键是标准却不相同。“立足于法律”和“立足于文件要求”，成了一道“法治”和“人治”的分水岭。

目前“治谣净网”有几大争论焦点：第一，如何准确界定谣言，特别是险情、疫情和警情之外的谣言。第二，惩治民间谣言的同时，如何不放过官方谣言，不要“区别对待”。第

三，如何体现治谣净网的专业、精准和法治化水平。第四，治谣的同时如何保护公民合法检举贪官的权利。第五，如何开展网络群众路线，让网民广泛参与治谣。第六，如何防止少数地方“表达反对意见就抓”的二元对立思维。

与河北清河抓发帖女子案具有对比意义的，是9月初的“子产不毁乡校”事件。

9月2日，广州市公安局官方微博发出“子产不毁乡校，警惕打击扩大化”后，自行删除了这条内容。

但9月3日开始，广东省政法委、广东省高级人民法院的官方微博都继续发布：“#开网纳谏#子产不毁乡校，出自《左传·襄公三十一年》。对于乡人聚会议政的乡校，然明主张毁掉，子产不同意，他说：‘其所善者，吾则行之，其所恶者，吾则改之，是吾师也。’子产把乡校作为获取群众议论政事的反馈信息的场所，而且注意根据来自公众的意见，调整自己的政策和行为。”

从这一系列趋势可以看出，打击网络谣言行动的要求已经不是“更快更高更强”，而应该是“稳、准、狠”——先是要“稳定”“准确”，最后才是“严厉”打击。

正如新华网专门发表评论所说：“打击网络谣言，有助于净化网络空间。但不能把不喜欢的声音都扣上谣言的帽子。要把握好打击谣言和保证公众知情权、表达权、监督权的平衡。必须以法律为准绳，避免随意性。”

沈阳教授指出，一项目标正确的国家行为，铺开后往往容易被各方利益群体所利用，演化为寻租为己、泥沙俱下的运动。这个时候舆论的健康力量必然纠偏，中间力量也必然发声。偏离共识中轴“法治、改良、稳定”的行为，注定会受到社会舆论的反复锤击。

在此情况下，相关政法部门应该如何作为？

经过“秦火火”案件等一系列强力度的打击，对网络意见领袖“大V”的迷信已经被打破，政法部门不必再杯弓蛇影。“打谣”行动本不是一家的事，除了必须坚持法治、尊重公民权利外，在打谣过程中继续广泛听取各方意见，也是不可忽视的。

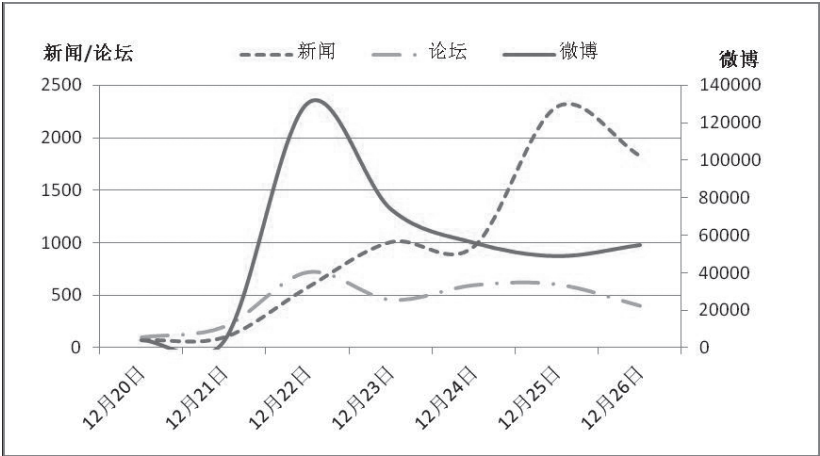
同时，打击网络谣言还需要相关机构积极“触网”。第一是及时把握舆情动态，避免被动。第二是遇到事件不回避、不躲闪，公开、透明、及时地回应网民关切，让谣言止于真相。

案例 6 乙肝疫苗致死婴儿，政府回应为何“引火烧身”

2013年12月12日，湖南3名婴儿因注射乙肝疫苗出现意外，2名婴儿死亡。截至12月26日，广东、湖南、四川、浙江等多地，陆续出现了11例新生儿注射疫苗致死事故，涉及国内三家主要疫苗生产企业。

虽然官方调查结果未出，但此事已引发公众对疫苗企业和政府的“双重质疑”。

1、舆情走势



2013年12月12日，中国新闻网、新华网、21CN等媒体报道了“湖南3名婴儿注射乙肝疫苗后出现意外2名死亡”新闻后，舆情开始出现。

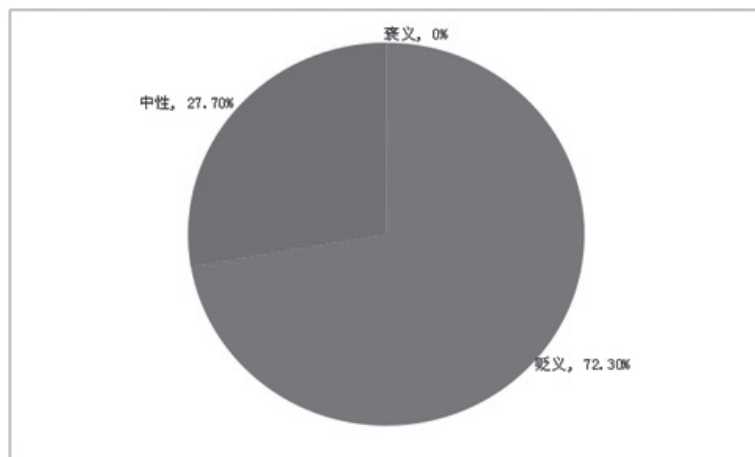
12月16日，涉事疫苗企业称，致死原因缘于偶合症，与疫苗无关。湖南省疾控中心称，要等婴儿尸检结果出来，约需2个月。此回应推高舆情走势，中途渐渐回落。

12月20-23日，广东、深圳、四川陆续有婴儿“疑似接种涉事疫苗死亡”，舆情迅速回温。

12月24日，国家食药监总局、卫生计生委联合召开发布会称，13年来乙肝疫苗死亡188例，疫苗全部合格。此举引发更大舆论反弹。

12月25-27日，浙江、湖北等地的病例继续曝光。虽然涉事疫苗企业已被勒令停产或封存批次疫苗，但媒体“扒粪运动”升级：涉事疫苗成本不超1元，涉事企业多次在政府采购中以“单一来源”方式中标……官方回应正在“引火烧身”。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，网络平台整体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占72.3%，中性占27.7%，褒义为零。

3、网民观点

【担心疫苗安全问题，称不敢打疫苗】要打疫苗了，看这个阵势，真心不敢去。这种东西都能作假，能致命死亡，难道我们要用生命来换取侥幸的生存吗？（新浪微博小然的小花观点代表性34.7%）

【认为企业及政府回应“推卸责任”】在国产疫苗习惯性遭遇信任危机时，官员居然“好心”劝导家长“要打就打进口疫苗”，这不是推卸责任是什么？难道不应该大力增强对疫苗生产的监管吗？（腾讯微博陈文敏观点代表性28.2%）

【认为疫苗监管存在漏洞，建议问责】疫苗安全问题关乎公民生命，兹事体大，出现疑似安全问题，必须追根究底，举一反三，全面筛查。疫苗安全上，政府部门当吸取三聚氰胺事件教训，重视社会情绪，尽快查明事实，追究有关单位责任。（腾讯微博雷蒙古观点代表性23.8%）

【认为存在偶合性，不能轻易下结论】乙肝疫苗致死事件属个案，小概率事件，不能因为致死就否定乙肝疫苗的作用，且致死的样本量太小，没有统计学意义，所以没必要引起恐慌。（新浪微博平江不肖生观点代表性13.3%）

4、輿情解析

从11月25日湖南最初发生“疑似问题疫苗致死婴儿”事件至12月底，事件已一个月有余，尽管最终结论未出，但国家食药监管总局和卫生计生委已为此“尽尝苦果”。

两部委对此事件的应对，缺乏章法，步步失当，“引火烧身”并不令人意外。

失当之一，面对最初被曝光的病例，反应极其迟缓，任由疑点发酵。

湖南“疑似问题疫苗致死婴儿”事件，于12月12日首先被媒体曝光。公众从媒体，而非药监、疾控部门处获知药品和疫苗严重不良反应信息，本身就是不正常现象。可以说，监管部门已“失察在先”。

随后，涉事疫苗企业以偶合性来解释，由于缺乏权威性，买账者寥寥。此时，监管部门迅速调查并第一时间发布不良反应的致死原因，本是题中应有之义，亦能借机重树监管部门的中立、权威形象。遗憾的是，“两个月”后才能得出的调查结论，客观上使政府在此关键节点上“失语”，此类迟缓反应，极大挫伤了政府公信力。

失当之二，对公众最渴望知晓的信息，避重就轻，答非所问，使社会情绪延烧至政府。

乙肝疫苗涉及千家万户安全，“婴儿”“疫苗”“致死”等关键词持续出现在公众眼前，使其理性迅速退却，代之以对涉事企业——乃至政府监管不力的愤怒。涉事企业是否已被责令停产检查？涉事疫苗究竟有无问题？这类企业是如何通过政府招标的？平时政府怎么监管？发现死亡事故后，是否会随时公布病例？上述问题无疑是舆论焦点，即使作为监管者的政府不能回应全部，至少应解答一部分。

但在药监部门和卫计委24日下午的通报中，涉及的信息量极其有限，诸如“深圳康泰公司乙肝疫苗已销售到27个省（区、市）”“13年来乙肝疫苗死亡188例”等，显得答非所问。在已经曝出“涉事企业与政府之间存招标猫腻”等猜测的背景下，这类回应应有“为企业背书”之嫌，结果适得其反。

失当之三，在问题尚未平息之时，不换位思考，匆忙自我表扬，引发民意更大反弹。

截至当前，涉事疫苗仍是“疑苗”。在孰是孰非尚无定论之时，政府更多该做的是进行换位思考，用人性化方式赢得理解。用“188例死亡案例”来证实偶合性存在，本身无可厚非，但是这种专业统计的方式，无助于安抚失子家庭的悲痛。

进一步，监管部门已着手进行自我表扬——至少在公众眼里是如此。比如，24日的发布会上，药监和疾控两大系统的相关领导对“中国疫苗异常反应监测系统”进行了一轮“自我肯定”。随后，媒体又报道世界卫生组织“认可”中国政府处理乙肝疫苗事件的反应。这些正面情况是真实存在的，但是，其发布的时机、节点、方式却值得商榷。其现实反馈也说明了问题——负面民意没有因此消退，而是反弹更甚。

凭心而论，医学事故的发生原因极其复杂，有概率因素，也有各种不可控因素。婴儿死亡是否与疫苗有直接关联，并不容易判定。在此过程中，如何既恪守科学精神又稳住公众情绪，是摆在监管部门面前的一道新题、难题。

尽管作为空间有限，但以下几点可以考虑。

一，第一时间通报事件，果断采取临时措施。互联网时代人人都有麦克风，“捂着”已无意义，率先发布可争取主动。为避免“次生灾害”，还可考虑立即对涉事药品临时管制，以彰显对生命安全的高度重视。

二，迅速查明并发布事故原因，边做边说，保持沟通渠道顺畅。

三，做好涉事家属的情绪安抚工作，与媒体通气，避免造成“联想效应”。

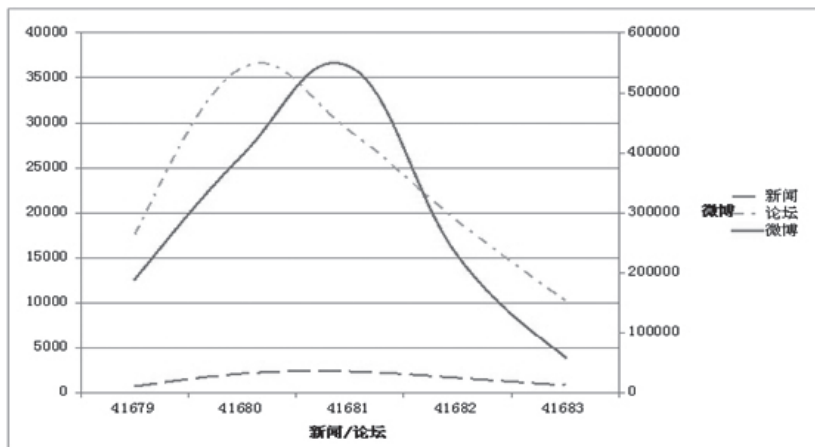
四，如涉事疫苗存在问题，果断叫停并真诚道歉；如涉事疫苗确无问题，则应出具翔实证据加以解释。同时，向公众普及疫苗注射安全常识，“搭车”传播正面信息。

案例 7 央视暗访东莞色情业，舆论何以上演“东莞不哭”

2014年2月9日上午，央视暗访东莞色情场所，称东莞一些休闲娱乐场所、酒店存在色情活动。当日下午，东莞市统一部署查处行动。截至9日晚上10点，东莞共出动6525名警力，抓捕67人，查封12家涉黄娱乐场所。

央视播出扫黄新闻后，引发网民大规模的讨论，网络出现几乎一边倒的声援东莞的趋势。

1、舆情走势



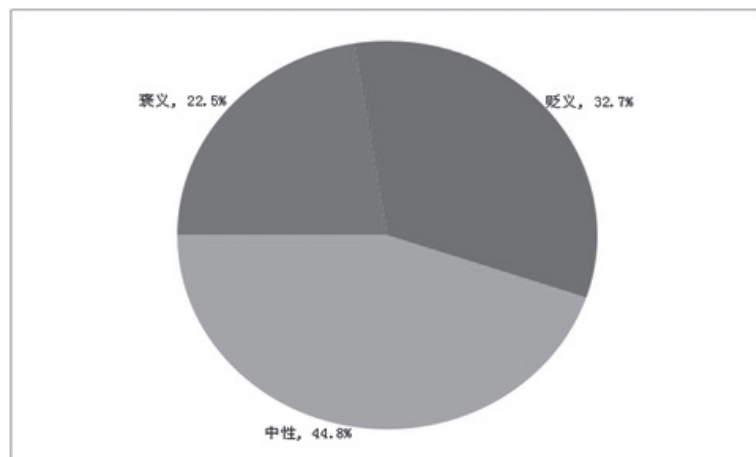
2014年2月9日上午，央视《新闻直播间》栏目曝光广东东莞市多个娱乐场所存在招嫖卖淫行为，并发布在微博平台上。经新浪新闻、凤凰网等多家媒体进一步网络传播后，引发网民大规模的搜索和讨论。

2月9日下午，广东省委书记胡春华批示，对全市拉网式排查。东莞共出动6525名警力对全市所有桑拿、沐足及娱乐场所同时检查。

2月10日下午，东莞市政府新闻办官微称，警方9日共检查娱乐场所1948间，带回162人审查。

2月11日，《法制晚报》发表文章《大V不该为“东莞色情”选边站 当有规则和秩序》。2月13日，《人民日报》发表评论文章《是非界限岂能模糊》。这些都引发了公众对东莞事件网络舆论发展的深入思考。

2. 褒贬态度分析



3. 网民观点

【呼吁尊重人性】东莞扫黄，请给她们的脸部打个码。央视镜头记录了东莞的一幕幕情色交易，但同时也留下了一个个活生生的面孔。不管她们年轻时因为什么原因做出了这样的选择，她们终究也要回归到普通的生活中去。所以，为了最基本的尊重，为了她们的家人和未来，请给她们的脸打上马赛克。（百度贴吧 江南第七 观点代表性 32.7%）

【应扩大彻查范围及深度】难道嫖娼的比小姐要好么？没有市场谁还做这个？组织者是不是也要查？背后利益集团是不是也要查？东莞早年间就有这些，怎么现在才扫，以前怎么回事？扫的是表面功夫，深层的东西管不管这才是我们要说的！（新浪微博 sandy9878 观点代表性 24.9%）

【对公知言论表不满】作为社会治理，依法惩处卖淫嫖娼天经地义。一位真正的公共知识分子，对此发言最起码应该尊重现行法律、道德伦理、社会良善风俗。作为个体，即便是“公知”你要去行那等事，不被逮了现行、不恣意张扬，说成个人自由也是过得去的。厚颜无耻、不守法律道德，公开为违法有悖伦理道德丑恶现象站台，该反思。（腾讯微博 安崇民 观点代表性 19.6%）

【整治色情业要靠法治管理】“央视无情，人间有爱。东莞挺住，天堂没有央视。”此熟悉句式曾出现在地震等灾难关头，如今被一些人用来声援东莞。东莞日前被央视曝光暗藏大量淫秽色情场所，此前它就被调侃为中国“性都”。标准化“莞式服务”，孕育了庞大的情色产业链。依法治理规范中国特色性交易市场，核心是清除利用权力性消费。（腾讯微博 罗崇敏 观点代表性 15.2%）

【认为应反思事态发展】东莞事件的社会反响：1、一场以隐喻方式进行的对抗。2、在言论不自由情况下，以隐喻方式进行的对抗，是一种无奈的选择。3、对抗中的几乎一面倒的局面令人吃惊，也应该令有关方面反思和警醒。4、无奈的隐喻式对抗难以对一些界限清楚地厘清，在有些方面可能会造成深深的内伤。（新浪微博 清华孙立平 观点代表性 7.6%）

4. 舆情解析

2014年初,东莞色情业的曝光成为最火爆的公共话题之一,舆情热度连续几日持续在高位。

“央视”“东莞”成为热门话题属于意料之中。但央视暗访东莞娱乐场所引发部分舆论反弹,“东莞挺住”成为热门话题,实属意料之外。

不少网民指责,央视在报道中不给性工作者打马赛克,用猎奇的手法拍下跳艳舞镜头,缺乏人文关怀,成为此次不满舆情产生的导火索。但舆论发展到后来,“东莞挺住”“东莞不哭”“天佑东莞”“出卖灵魂的远没有出卖肉体的干净”等话语依然占据主流,不少网络公知带领舆论站到了东莞一边。

表面看,舆论似乎是在支持色情业,但实际上,民众是将央视当成公权力的象征,将性工作者视作底层的代表,感同身受地抒发自己的不满。这种心理应当引起重视。

另一方面,央视的最初报道是打击东莞卖淫行为,而非一开始就针对东莞色情业背后的保护伞。因此,一些当地政法干部平时收保护费,此时又来抓嫖,也引发公众不满。这种对政法队伍积蓄的不满,使得此次央视代人受过。

此外,性工作者被视为弱势群体。网络舆论场的基本性格特点之一即是不由分说地为弱势群体站台,卖淫的小姐赢得“东莞挺住”的同情也就不难理解。

而事实上,该事件引发全民热议,并非偶然。

制造热点,是网络的特性。但从2013年下半年以来,特别是对网络谣言进行整顿过后,网络舆论场一直处于较为萧条的状态,因此,也需要一起网络狂欢事件给予刺激。

从2013年开始,以娱乐性的手法进行泛政治化的关注,已经成为互联网舆情的主要表现形式。东莞扫黄事件,一方面具有娱乐化元素,同时又可以进行政治化联想和宣泄,满足了网络热点的需要。

而互联网的另一个特性是泛黄色的,加之网络话语权又主要被男性网民把持,这就使得扫黄这类事件比较容易引起网民关注,也比较容易突破网络管控进入大众视野。互联网一直是一个民意出口,如果是更政治化、更敏感的话题,网络调控也一般会更加严格。但因为是淡黄色话题,网络调控就会松弛,网站基于吸引注意力的商业动机,还会加以渲染、宣传,进一步推波助澜,这都会使该事件的舆情热度持续走高。

但即便有上述多种原因和网络环境的助力,该事件的单日最高微博数也不过200万条。与几年前动车事故单日最高5亿条的数量级相比,已经不可同日而语。这也证明,微博引领的互联网舆论,正在迅速退潮。

另一方面,此次事件中被盛传的网帖有两个特点,一是以段子为主,二是均非知名意见领袖引导。这同样说明微博包括借微博兴起的意见领袖,都在一起退潮。

微信等新兴社交工具,正在逐渐占据互联网舆论越来越多的地盘。

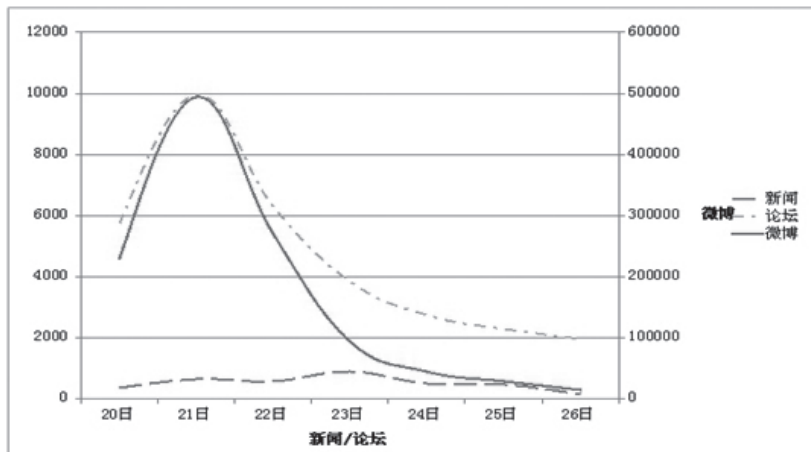
案例8 玉林狗肉节，政府该当的是裁判员

每年农历夏至，也就是6月21日，广西玉林市都会举办“荔枝狗肉节”，每年也都会有爱狗人士关注并呼吁抵制玉林6·21狗肉节，只是2014年抵制活动声势更为浩大。

从2014年3月份开始，一批动物保护主义者就开始发声抵制狗肉节。5月，不少娱乐明星呼吁爱护动物，加入抵制行列。6月21日当天，爱狗人士和当地食客发生伤人事件。民俗和道德的支持方掀起大范围的“对战”。

玉林犹如一个戏台，各方轮番登台。当地官方则被夹在其间，举手投足小心谨慎至极。

1、舆情走势



2014年5月2日明星赵薇在社交平台上表态抵制狗肉节，此后郭敬明、林俊杰、杨幂等明星纷纷加入，呼吁爱护善待动物，抵制玉林狗肉节。

6月6日，玉林市政府通过新华社发布了《关于所谓“夏至荔枝狗肉节”的几点说明》，称“狗肉节”只是个别商家和民间的一种说法，玉林市各级政府和民间组织都没有举办过任何形式的此类活动。

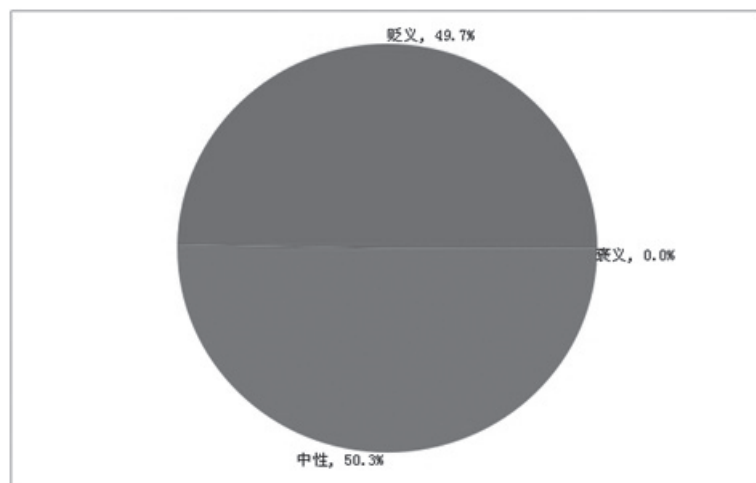
8日，南宁市所有公交车的中国移动车载电视上，“广西玉林否认政府、民间组织狗肉节”的新闻也在一直滚动播出。

18日上午10点40分，8名民众在一名僧人的带领下，来到了玉林市垌口市场，为这里死去的“狗的亡灵”进行超度。

20日，在玉林狗肉市场，有狗贩见爱狗人士在场，现场虐狗，逼爱狗人士高价买狗。

21日，玉林狗肉节当天伤人事件。当晚在一家狗肉餐馆，几名爱狗人士与当地食客发生冲突，导致一名食客嘴巴流血。事件引发附近民众聚集，而冲突双方被警方迅速带离。

2. 褒贬态度分析



从輿情褒贬义上看，网络平台上整体呈中性偏负面，贬义占49.7%，中性占50.3%，褒义占0%。

3. 网民观点

【呼吁爱护动物抵制狗肉节】抵制狗肉节，狗是人类最好的朋友。我们同住在一个地球，谁都有生存的权利，都是平等的，没有任何人有权力去伤害无辜的生命。呼吁你们少作孽，别践踏了地球这个美好的家园。同意的转！转给那些无知的人士，有些人还不如狗。（腾讯微博 魏灿 观点代表性49.7%）

【吃狗肉是个人选择不应上升至道德层面】玉林狗肉节这场争论里，我最奇怪的问题是，很多所谓爱狗人士那种莫名其妙的道德优越感不知道怎么来的。在我看来，不吃狗肉，不会比吃猪肉牛肉以及不吃猪肉牛肉或其他任何什么肉更高尚，不存在任何道德优势。吃什么肉和不吃什么肉，其间的差异也没任何可以产生高尚的基础，仅仅是一种个人选择，而已。（新浪微博 汗青微博 观点代表性26.5%）

【认为应尊重当地民俗文化】我个人认为抵制荔枝狗肉节不可取。各地民俗文化应当得到尊重，爱狗者可以自己不吃狗肉，但无权干涉他人吃狗肉。中国几千年历史中处于农耕社会，吃狗肉有其历史渊源，与西方狩猎游牧民族对狗的依赖关系完全不同。况耕牛对农民非常重要，但我看中国任何一个地方都有吃牛肉的人，也没有农民去抵制。（新浪微博 罗玉凤 观点代表性15.3%）

【希望采取相应措施缓和矛盾】很早之前就有人反对狗肉节了，只是今年闹得特别凶，这次就成了全国性的抗议活动，当地政府部门应该认真研究輿情，采取相应的措施来缓和矛盾，而不是甩手不管。（网易跟帖 呀啞吖呸 观点代表性8.5%）

4、舆情解析

到底能不能、该不该吃狗肉，这个问题在眼下的中国近乎无解。这个问题显然也不应该由政府来给出答案。前述褒贬义分析中可以发现，此次事件并无某一方观点持压倒性比例。爱狗者和爱狗肉者之间的争论没有谁能占到上风。

也因此，玉林市政府在6月6日，通过发布声明，称“狗肉节”只是个别商家和民间的一种说法，玉林市各级政府和民间组织都没有举办过任何形式的此类活动。

从中退场，固然是从舆论风口浪尖退下来的一个方式，让政府避免了在第一线与舆论直接碰撞。但这并不意味着，这场舆论风波中政府只能无所作为。恰恰相反，玉林官方完全有机会从这场舆论漩涡中脱身，并通过运作，转危为机。

褒贬义显示支持反对双方势均力敌，此时政府不宜做任何倾向性表态，应恪守中立，扮演好裁判员的角色。

就此，玉林政府可以做的至少有以下几点。

第一，玉林官方可借鉴先进经验，明确狗肉的卫生检疫标准。目前国内狗肉市场可以说对此几乎没有任何规制，狗肉无检疫，不在指定地点屠宰，狗肉收购不合法……这让食用狗肉变得并不安全。政府明确检疫标准，客观上是维持市场秩序，保障人民群众的生命健康。

第二，禁食狗肉并不可能，但政府可以在最低程度上顺应部分爱狗人士呼声，增进动物福利。政府可规定屠宰的方式方法，禁止虐狗行为，减少狗在屠宰中受到的痛苦。此举承接第一点，同样是对无序的狗肉市场作出规制。在猪牛羊屠宰中已有类似规定。这可以说说服部分动物保护人士。

第三，加强行政执法和公安执法力量，对违规偷狗，干预他人合法经营的行为依法惩处。同样，对干预他人合法表达自己反对吃狗肉观点的行为也要予以坚决打击。做到两不相偏，客观裁判。同时玉林政府应当明确，其最大的职责是维持当地社会稳定有序，保障当地人民的工作生活。

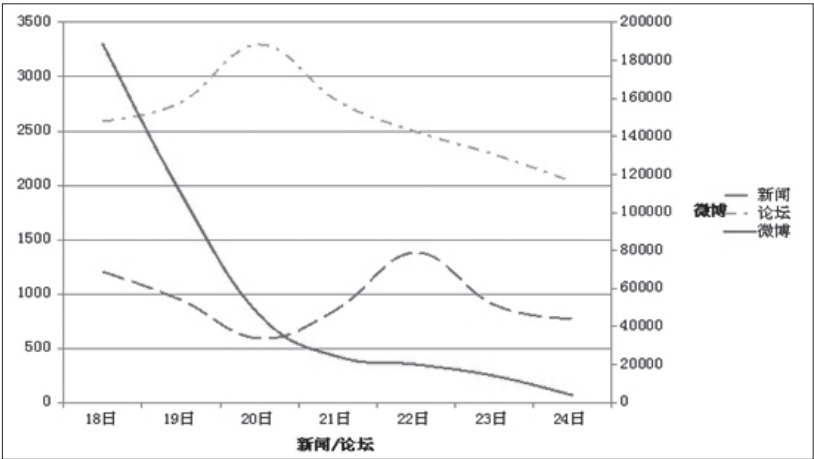
政府行政命令的确需要慎之又慎，忌用行政命令取消狗肉节的同时，又不能显得太过软弱——这恰好是玉林政府犯的错误，在强大的爱狗人士呼声下一退再退，丧失了政府尊严。也因此要学会适度运用公权，在无序中建立起秩序，以更好地帮助政府执法执政，树立形象。

案例 9 红会救灾三伏天送棉被，为何又被骂了

2014年7月18日，18级超强台风“威马逊”重创海南。截至23日17时，海南全省因超强台风“威马逊”死亡、失踪的人数增至31人，其中死亡25人，失踪6人。据报道，海南全省18个市县216个乡镇（街道）受灾，受灾人口325.8万人，直接经济损失119.52亿元，受灾农作物面积162.97千公顷，倒塌房屋23 163间。

在这场风灾中，红会三伏天送棉被，又成了众矢之的。

1、舆情走势



2014年7月19日上午，海南省政府召开全省灾情汇报会，派出由省委副书记、省长蒋定之等省政府领导，即刻带领政府组织的6个工作组前往受灾严重市县指挥救灾工作。

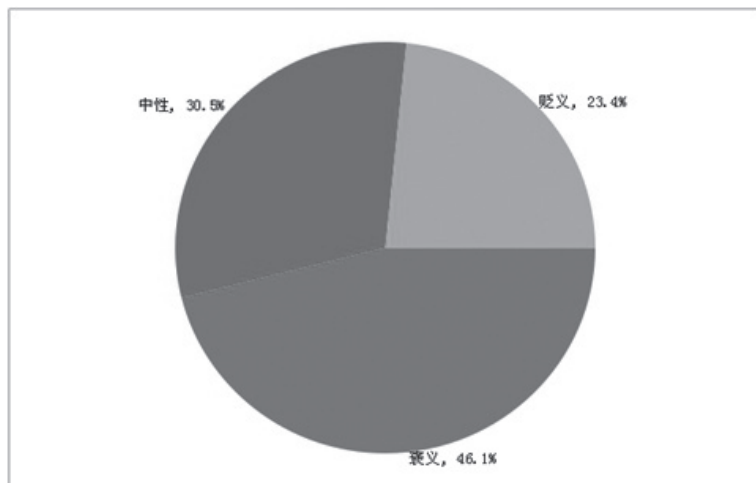
海口市市政市容委组织市政、园林、环卫、城管1600人，海口警备区组织500人，出动车辆83辆、油锯76部，集中力量对全市海秀东路、国兴大道等24条受灾重要路段进行清障工作。

海南红十字会组织三亚和海口两支救援队奔赴文昌重灾区，并运送救灾物资。天涯海角员工等民间自发救援小组也赶赴海口文昌进行灾后救援。

7月20日，多家媒体报道红会给灾区捐棉被，被质疑物资用错地方。同日有网民爆料领到的救灾物资发霉。

7月23日下午，海南省召开抗风救灾新闻发布会，表示受台风影响倒塌房屋将获每间标准15 000元补助，10月1日前，将完成倒房重建工作。民政厅承认发霉问题属实。

2. 褒贬态度分布



从舆情褒贬义上看，网络平台上整体呈正面中性倾向，褒义占46.1%，中性30.5%，贬义占23.4%。

3. 网民观点

【为海南加油】记得台风过后的第二天，为了逃避断水断电的境遇来到海口“求生”，发现道路两旁很多树都被刮倒，而身着迷彩服的官兵们正在“抢救”，拦在路中的树干被锯断、搬走，然后继续下一棵。周围的同学有到红十字会帮忙的，居民们也参加到救灾的队伍中。台风摧枯拉朽，人间温情暖暖，海南加油！（新浪微博 真的时光沦陷 观点代表性37.3%）

【认为媒体报道缺位】大家都在转发，我不能无动于衷！海南800多万人比不过马航298人吗？中国媒体我不得不问问，马航事件有几个中国人在机上啊？你们从早说到晚。海南文昌的18级台风多少人无家可归，无电无水无通信。前不久的某国台风，你们不停播报，国家马上大量捐款，可是现在呢？（腾讯微博 陈楠杏 观点代表性33.9%）

【呼吁救灾，帮助灾民】海南之于我，是永远的故乡。在网络上看见海南今次遭受了超强十七级“威马逊”台风，百万人受灾、房屋倒塌损毁、农作物严重受损、几十万人需要紧急安全转移。那曾经熟悉的海南、熟悉面孔的海南人民都在等待我们的帮助！（新浪微博 陈楚生 观点代表性28.8%）

4. 舆情解析

一场台风把红会又一次刮到了舆论的风暴眼里。

风起于青萍之末。2014年7月20日，多家媒体的报道《“威马逊”台风后红十字会三伏天里送棉被》，这则不起眼的救灾新闻，被网民抨击为违背常识。新华社记者的报道中直接评价：“把宝贵的人力、财力和运力用错了地方。”

正当网上对红会盛夏送棉被口诛笔伐时，7月20日晚海南红十字会三亚救援队队长陈锐，和7月21日中国红十字会总会赈济救护部副部长杨绪生做出正面回应称“棉被是救灾必备品”“棉被并不厚”。

在“棉被用途”被回应的同时，红会仍未充分解决网民的三点疑问：一是棉被不能防潮，为何救灾物资没有选用防潮垫等其他防潮用品？二是距离1998年洪灾已十余年，救灾物资储备、管理和调配，是否仍存在滞后问题？三是能否公布相关棉被、夹克衫的采购价格？

直到7月21日，媒体报道海南文昌灾区孩子被冻发烧，以“棉被肯定无用”为主的网络论调才发生变化。

遗憾的是红会一方也未能完全“就事论事”。7月22日，中国红十字基金会官方微博引用评论称：“1998年长江特大洪灾，最受欢迎的救灾物资是军绿色的薄被和羽绒大衣，比其他任何赈灾物品都管用、耐用。”这也被不少网民指出：“湖北的气温和海南是有区别的吧？”

事实上，此时最好是由专业第三方人士来进行解读。如央视评论员杨禹就发表言论称根据其在南方灾区的经历，棉被还是必要的。这一条微博得到了上千的转载。如红会能邀请常年从事救援工作的第三方志愿者来说出由自己人说的那番话，效果必然更加出众。

做好事被误解的原因与红会公众形象不佳脱不了干系，这催生了诸多网民的“有罪推定”心理。另一面是红会急于“洗刷罪名”，但回答失当，造成了一部分反效果。过犹不及。红会腾讯微博虽然应对非常积极，却“用力过猛”。

实际上，为“威马逊”引发的负面事件“买单”的，不止红会一家。民政部门“救灾面包发霉”事件同样引发广泛负面舆情。但民政部门的处理颇为干净利落。问题被曝当日就进行调查，次日封存问题食品。在同日的新闻发布会上，坦承责任，致歉并启动追查机制，并无拖拉和躲闪。没有给舆情二次发酵、次生危机的空间。

两个舆情危机比较，红会占理但在处理上拖泥带水，未收全功。民政部门反而能果断处置，不留尾巴。

看来，不论是红会还是政府在公信力重塑上，还有很长的路要走。但双方心怀善意，才能敞开心扉。而当双方都不“淡定”时，政府红会则更需要学会倾听，方能从善如流。

C H A P T E R 3

第 三 章

官方过于强势易 “激化”舆情事件

2013-2014年的很多社会热点，是由普通的个体事件一步步演变而来的。梳理其传播规律后发现，它们的核心“推力”无外乎两个：一是因政府/官员过于强势而激化矛盾，给公众以情感刺激；二是因政府机构披露信息不及时、不完整而催生谣言，让公众从理性上产生质疑。

本章我们先探讨第一点。

我们应当了解的是，当今的互联网某种意义上已成为社会弱势群体展示伤痕和相互取暖的地方、“仇官”“仇富”情绪的垃圾桶。指望网络十分理性，是不太可能的。部分网民的一个心理定势是：现实生活中，谁更有权、谁更有钱、谁更强势，就不分青红皂白地骂他；谁弱势，就无条件地同情他、支持他。

因此，在发生了一起輿情事件后，一旦公权力表现得过于强势，首先就会从情感上与网络主流民意相疏离，将自己置于“道义洼地”中难以自拔。

2013-2014年，因公权力强势而“助催”的輿情事件并不鲜见。

比如深圳广电集团召开群众路线宣传会，却下发《通知》要员工给参会领导“让车位”，被輿论质疑“走群众路线，让群众无路可走”。2013年10月，河南郑州卫生局向社区摊派“精神病指标”，层层摊派给网民以“上压下”“官压民”的不良观感，也酿成輿情事件。2014年2月，河南被曝光设立“非正常上访教育训诫中心”，面对网民质疑，官方却以“省里统一安排”回应，可谓“坑上又欺下”。而同年5月，山东兖州市公安局小题大做地对一个网民的“辱种”评论斤斤计较，处以5日行政拘留处罚，可谓“雅量太小”，招致公权力滥用等骂声一片，实属意料之中。

在这当中，2013年7月，湖南临武城管打死瓜农事件，堪称官方因强势介入而激起民意大反弹的一个最典型样本。

在真相不明时，临武城管部门的部分冷血言语，已将公权力的强势表露无遗。而警力的不当介入，更人为扩大了輿情的对立，使官民之间本已存在的心理鸿沟，越拉越大。网络輿情传播中，官方暴戾的、雷人的言语恐吓，向来具有极大发酵效应，动用警力更使官方“恃强凌弱”的形象雪上加霜。

政府机构不宜过于强势，有几点注意事项可供借鉴。

第一，面对突发负面輿情可考虑“分层应对”，给上级留有余地。

第二，及时问责是切割，也是止血、止损。

第三，必要的道歉是第一时间“灭火”“消气”的最有效举措。

第四，淡化冲突，缓和事件定性，不要与主流民意相差太远。

第五，对苦主表示慰问，对亲属表示宽容。

第六，感谢公众和媒体的关切，慎用情绪化用语二次激化矛盾。

此外还要提示一点，在一些场面较大的突发事件中，动用警力历来是把双刃剑。它可以迅速平息事态，但也会使民怨增大。所以，动用警力平息事态后，还须用政治手段化解不和谐因素。警方退场后，危机并未解除，而是在寻求更大的宣泄。这时，就需要政治家出场倾听民意、化解民怨。越是基层的官员，越是要有政治家的素质和水平，要有大局观。

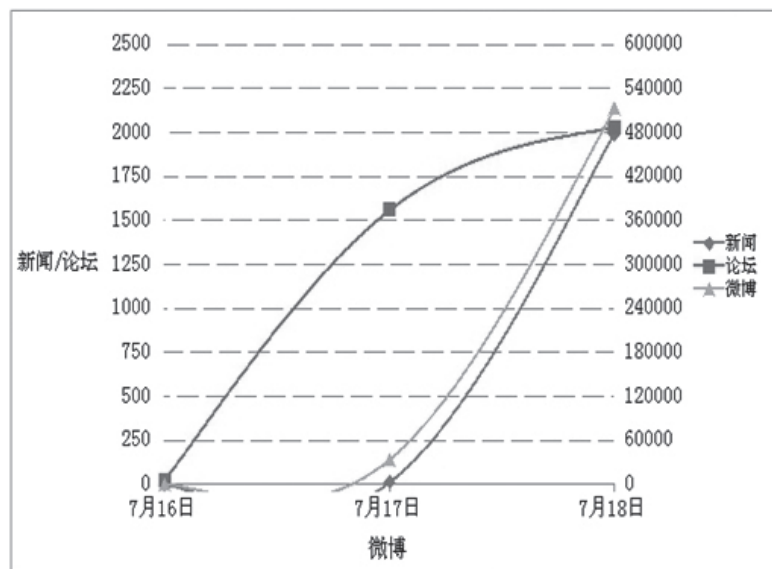
案例 1 临武城管“打死”瓜农惹众怒，官方应对为何“自断后路”

2013年7月17日，湖南省郴州市临武县十多名城管在执法过程中，与一名瓜农发生冲突，期间瓜农死亡。有目击者称，死因系城管用秤砣重击死者头部所致。

7月18日凌晨，死者家属称，临武警方发动“抢尸”行动。200余名警察持警棍和盾牌殴打围观群众，抢夺死者遗体。当日下午，湖南两记者采访此事时，亦遭临武警方粗木棍殴打致伤。

7月18日下午，临武县官方召开新闻发布会道歉并称，瓜农是在争执中“突然倒地死亡”的，目前正在对死者进行尸检，待尸检报告出来后会进行责任划分，严格依法依规处理。但舆论质疑早已铺天盖地，迟来的道歉与尸检，被淹没在质疑浪潮中。

1、舆情走势

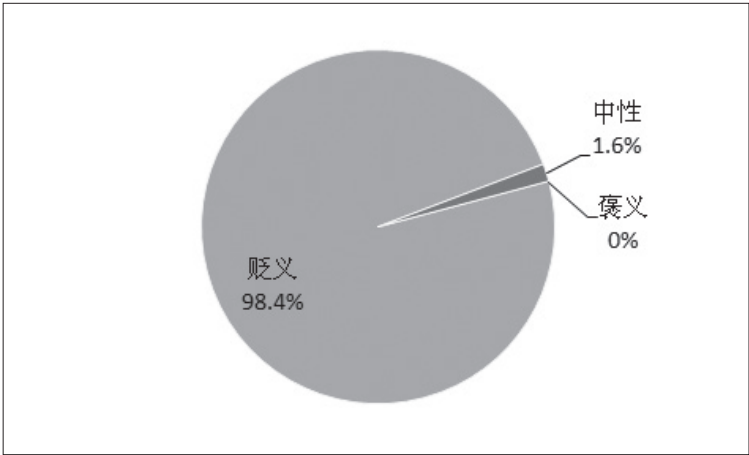


2013年7月17日，城管涉嫌用秤砣打死瓜农一事经媒体报道后，便立即引来公众强烈谴责。尤其是冲突期间，城管“要打就打死”等冷血言语，广受诟病。

18日，临武警方涉嫌暴力“抢尸”行为和殴打记者两起行为，助推了舆论热度飙升。尤其是期间警方的两句冷血威胁：面对围观群众说“不让路的就死”，面对记者说“再拍就打死”，经微博平台传播后，致舆情走势迅速上升，当天相关文章数逾51万。

18日下午，临武县官方终于出面召开新闻发布会，称没有证据显示瓜农系城管殴打致死，正在进行尸检。但此举没有平息质疑，舆情热度仍在攀升。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，整体网络平台态度趋向一致，呈现压倒性负面态度。其中，对官方处置的贬义态度占98.4%，中性占1.6%，褒义为零。

3、网民观点

【对执法者“冷血”言行感到气愤】临武官人三句话：打人时，“要打就打死”；记者拍照时，“要拍就死在这里”；抢尸时，“挡路者死”。民不畏死，奈何以死惧之。临武执法者非但要人钱，还动辄要人命，“临武三死”面前，老百姓焉能不心寒？（新浪微博作家金满楼观点代表性38.7%）

【对临武县官方回应表示不满】看了临武县领导处理瓜农被城管打死的事件的手法，很符合一些官员面对舆情事件的一贯逻辑：先是执法上简单粗暴，出了事先偏袒自己的人员，然后百般遮遮掩掩，事情闹大了再出来道歉处理当事人。非得分这四个步骤走吗？（网易论坛不沉默的大多数观点代表性36%）

【质疑“如此维稳”的成效】湖南临武瓜农与城管冲突致死，警察抢尸，记者被打，恶劣消息不断传来，不过是因为两个字：“维稳”。这样，国家暴力很可能愈演愈烈。当暴力转化成仇恨，靠什么来维持社会稳定？（百度贴吧山姆小哥这些年观点代表性25.3%）

4、舆情解析

临武县瓜农在与城管冲突中死亡，本是一起并不鲜见的“城管涉嫌不当执法”问题，却因临武县官方的一错再错，而发酵成全国性重大负面舆情事件。其中的教训值得各地政法系统警惕。

此事中，官方迟来的尸检之举并未取得平息舆论的效果。相反，相当部分网民在评论中，表示了对还未出炉的尸检结果的强烈不信任感。可以说，不管瓜农死亡的真相如何，临武县官方已经“自断后路”了。

为何会出现此种局面？成因有四。

成因一，在真相不明时，“临武三死”等冷血言语已将公权力的强势表露无遗。官民之间力量的强弱对比，极大地激发了网民对临武官方的不满情绪。

瓜农死亡本是一起个体事件，但城管执法时说“要打就打死”；警察对看守尸体的群众说“不让路就死”；对前来采访的记者说“再拍就死”。当地公权力以血淋淋的言语刺激，人为扩大了舆情的对立面，使纳税人—执法者之间本已存在的心理鸿沟，上升到肉体致死的生命层级。网络舆情传播中，官方暴戾的、雷人的言语恐吓，向来具有极大的发酵效应，这种无形声誉损害对临武官方来说，是不能承受之重。

成因二，将警察推至冲突第一线的舆情应对思路，被实践证明只能加剧矛盾。

城管不当执法，纵使问题再大，只是一个部门的问题。但临武官方出动警力，参与“抢尸”、围堵记者等行动，稍有不慎，极易使局部质疑演变为对整个当地执法机器的整体质疑。一个地方出事后率先维持稳定，无可非议，但暴力维稳则极易催生次生灾害，当局面再次失控时，亦丧失了回旋余地，只能加剧恶性循环。

成因三，处理涉及生命的舆情热点事件，官方的人性和诚意至关重要。但此事中，临武官方的处理显得既不人性化也无诚意。

一边宣布深入调查，一边又出动力量“抢尸”；一边殴打围观群众，一边要求家属“顾全大局”。此类举动极易予人“用恶行去掩盖真相”之感，甚至构成对舆论的某种挑衅，使该事件沦为官民对立情绪的一个发泄口。

成因四，官方正式回应来得太迟，当“事件第一定义者”角色已由舆论乃至谣言把持时，即使真相水落石出亦将无人采信。

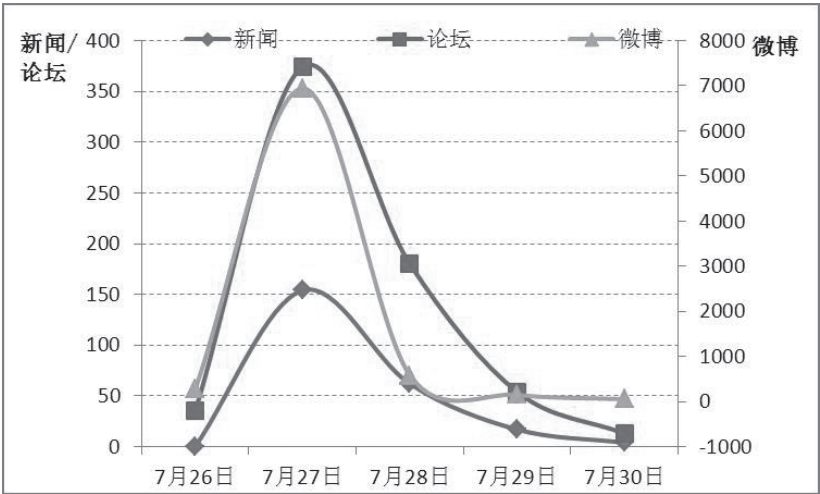
以前舆情应对讲求“黄金24小时”，即24小时内官方应成立调查组介入，同时回应舆论关切，速报事实，慎报原因。但网络时代，舆情热点的发酵迅猛，官方应尽量做到“黄金1小时”。但临武事件中，官方回应和调查的姿态来得太迟。“瓜农被城管用秤砣打死”的说法已占据舆论中心，要破除此先入为主观点，中立、准确、翔实的证据应是关键。可惜的是，临武县官方的一系列前期举动，已使证据的可信度几乎丧失殆尽。

案例 2 深圳广电“车位风波”：走群众路线，让群众无路可走

2013年7月26日，有网民在微博贴出一则《广东深圳广电集团关于停车事宜的临时通知》，激起舆论强烈质疑。

该通知称，集团定于25日上午召开主题为“2013年党的群众路线教育宣传报道信息交流会”。届时，将有多位重要领导和监督单位嘉宾出席会议，请集团员工当天给领导“让车位”，选用公共交通工具上下班。此消息引起众多网民调侃：“走群众路线，让群众无路可走？”经各大媒体报道后，此事迅速升温。

1、舆情走势

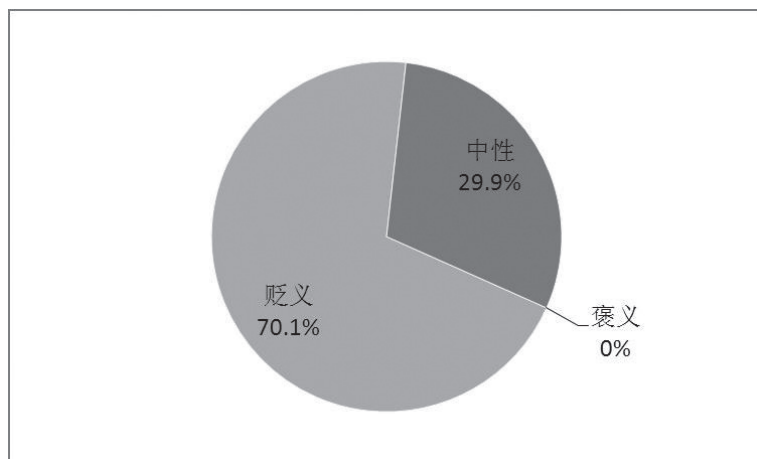


2013年7月26日，该事件经微博爆料后，引起《新京报》、凤凰网、新浪网等各大媒体及网民的关注，并于第二日出现舆论峰值。

7月27日，深圳广电集团就“预留停车位”事件向社会道歉。

其解释称，因办公区域正在施工，车位十分紧张。考虑参会者不熟悉场地，担心因临时找车位影响参会，该集团大厦管理处因此临时预留了30个车位。这给集团部分员工停车造成了不便。“为此，我们真诚地表示歉意！希望在今后的工作中，尤其是在群众路线教育实践活动中，进一步改进，欢迎大家继续关心和监督我们的工作。”此后舆论热度逐渐下降。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体趋势一致，呈现负面。其中，对官方处置的贬义态度占70.1%，中性占29.9%，褒义为零。

3、网民观点

【谴责广电阳奉阴违】一边口头要走群众路线，一边用行动展示走的不是群众路线。政令不通，阳奉阴违，没有官员问责制度。很多官员普遍不了解体谅民众疾苦，有的只是作秀，更多是发号施令，申诉渠道堵塞，导致社会事件频频出现也就不足为奇了。（新浪微博东山木头观点代表性32.8%）

【认为此事本质在于官本位思想过重】官本位思想早扎根于各级领导心中，让他们放下特权走下神坛，跟普通干部群众一样，实在拉不下脸。他们历来不受约束，我行我素惯了，自认为高人一等，处处占先，走群众路线？难。（新浪微博古城一客观点代表性26.1%）

【认为应少开会多干实事】真是对群众路线新的解读，原来就是走群众的路，让群众无路可走。能不能少搞点政治活动，多干点实事，不是都高调宣称“空谈误国，实干兴邦”了吗？（百度贴吧酷爱鲟观点代表性25.6%）

【认为广电此举无可厚非】我觉得提前告知一下会议安排无可厚非，现在的社会都怎么了，反对制度要有明智的方式与方向，可以批判不满，但不是看到什么东西就肆意妄为地嘲笑。（中华网论坛要疯狂要疯狂观点代表性15.5%）

4、舆情解析

从党中央到地方政府，目前都在进行群众路线教育实践活动。但深圳广电集团的开会通知，却让眼尖的网民“抓住了把柄”。

深圳广电集团此次深陷舆情漩涡，主要问题在于“选点不当”——群众路线会议让群众给领导“让车位”，鲜明的官强民弱对比，致矛盾丛生。

梳理来看，深圳广电集团的做法有三点失当之处。

一，未注意“群众路线会议”这一特殊内容，将“让车位”的格式化要求，未经变通地附在会议通知之后。

在各级单位均对群众路线教育开会进行动员部署之时，深圳广电集团开会动员，无可厚非。在不同会议当中，呼吁员工给领导“让出车位”亦非首次，在实践中几乎已成各单位“通例”。但群众路线会议的特殊性，导致“领导先停”四个字会显得格外刺眼，尤其落实到白纸黑字上，更加剧了“自打耳光”的效果。

二，群众路线的另一层含义是“轻形式、重实干”，以层层开会形式落实该路线，易予人以“形式主义”取巧之感。

深圳广电集团以《会议通知》形式要员工给领导“让车位”，给公众的印象是：开一场会，就算走群众路线了。而且这场会，还直接悖反了群众路线。会议虚多、劳民伤财，在中央“喊破嗓子不如甩开膀子”调门下已广受群众诟病。深圳广电集团高调通知开会，本身无可非议，但捆绑上让群众“让车位”后，只会加剧群众负面联想。

三，“当时没多注意，会议结束后已被揭下”等回应，显得就事论事、缺乏诚意。

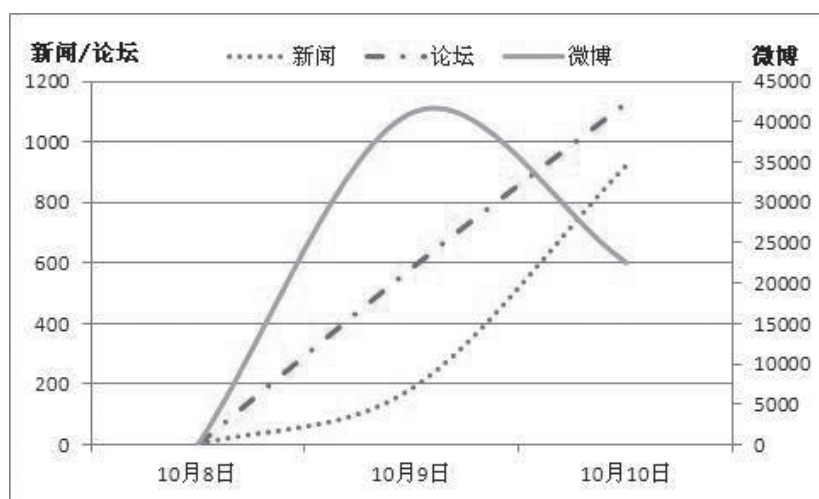
不少媒体评论，深圳广电集团对质疑显得有点“丈二和尚摸不着头脑”。其回应只一味解释管制是必要的、临时的，却对群众路线、思想认识只字不提。相关人员不仅“当时没多注意”，甚至在站出来回复时，也还是没注意到问题到底出在哪里，以致回应未起到“灭火、消气”的作用。

案例3 郑州摊派精神病指标被曝光，如何收场

2013年10月9日，中国经济网发布新闻称，郑州向社区摊派精神病指标：1000人中找出2个重症。文章披露，“去年9月，郑州市卫生局下发文件，规定各辖区筛查发现重性精神疾病患者任务数不低于辖区常住人口数的2%。这个比例据说已经低于上级规定的标准。”

此消息一出便引起网民热议，网民纷纷质疑：“2%的科学依据是什么？”“精神病也能搞指标摊派？”

1、舆情走势

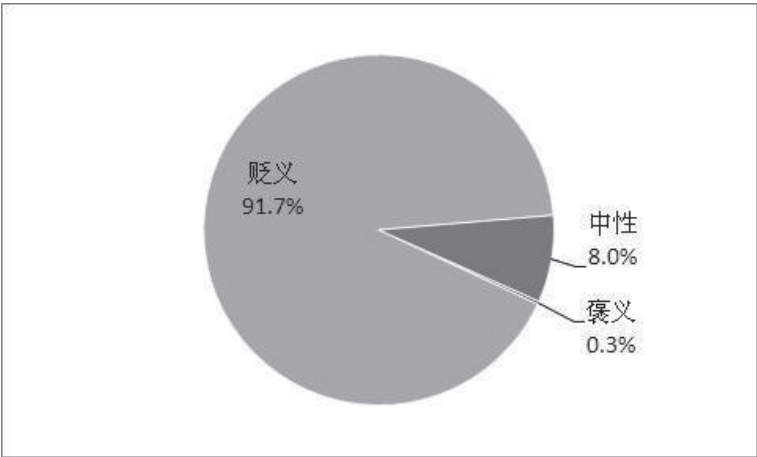


2013年10月9日，中国经济网发布新闻后，凤凰网、新华网、中国新闻网等各大媒体转载了此消息，引发网民热议。凤凰网的新闻跟帖参与人数达到近两万人次，舆论热度直线上升。

当日晚间，郑州市卫生局做出书面回复，称他们进行重性精神病人筛查管理是依据国家卫计委文件进行的，“指标”指的是“重性精神疾病患者检出率”，此“指标”是指导性的，并非强制。但该回应并没有打消公众的疑问，网民对此话题的议论仍在继续。

10月10日，多家媒体发文抨击官方此种做法。新华社发文称，摊派精神病指标像是“没病找病”。《重庆商报》认为，“摊派精神病指标”让好经念歪。《京华时报》认为，“精神病指标”折射管理者无知。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占91.7%，中性占8.0%，褒义占0.3%。

3、网民观点

【认为制定此规定的人本身有问题】整出这指标的，本身就是精神病，而且病得不轻！（新浪微博深圳Jacky 观点代表性35.1%）

【认为“精神病指标”是形式主义】精神病患者是一个动态的数据，而千分之二是静态统计抽样调查的结果，只是政策制定的参考依据，并非任务指标，更别说用来层层摊派了。上级部门明知道这个数据不科学，还要当做硬性指标来摊派，下级部门明知道里面有问题，却不敢戳破“皇帝的新装”。筛查重性病人，本来是一件利国利民的好事，却搞成了一场闹剧，这种“拍脑袋”的决策不是“形式主义”又是什么呢？（《重庆晨报》王方杰观点代表性24.7%）

【认为该举措助长“被精神病”乱象】筛查重精患者本没有错，可是按指标完成任务就太荒唐了。如果1000个人要找2个重症，900多万人口就要有1.8万多个指标要落实。如果没有达到指标怎么办？难道要把非重精患者强行定义为重精患者，把正常的普通人当精神病人治疗？（凯迪社区风青杨观点代表性22.1%）

【认为此举背离法律精神和规定】摊派“精神病指标”，调动人力资源强行干预患者生活，不仅没有依法办事，更是与法律精神和规定背道而驰。郑州的卫生部门通过行政方式，摊派“精神病指标”，调动人力资源强行干预患者生活，不仅没有依法办事，更是与法律精神和规定背道而驰。（《京华时报》陆文江观点代表性18.1%）

4、舆情解析

这一危机案例的应对，可以说是在两方面都“没有收场”。
首先，“没有收场”的是舆情应对层面。

当日晚间，郑州市卫生局的书面回复没有打消公众的疑问，舆论热度依旧“高烧”不退。甚至，这种把责任推给上级部门的表态，更引发了网民对于追责的“穷追猛打”。

这种“指标论”并非郑州一地特色，而是层出不穷地出现在不同地区、不同部门，层层摊派更易给人“上压下”“官压民”的负面观感。更需警惕的是，有些官员甚至“屁股坐歪了”，对上只报数字，而一旦下面出了问题，就又把责任推给上面。这样的舆情应对，现在是无法给自己挽回任何分数的。

这种局面下的政府应对应遵循两原则。

第一，政府部门第一时间应有礼有节地公开道歉，这在国外政坛各级政治家中已经是屡见不鲜的。

第二，对已经引起巨大负面反响的措施或者指标，应在第一时间宣布取消。实在有必要的，只在实际执行中适当参考。

通常这两步走，就会赢得第一波的舆情正面反馈，初步扭转局面。

更深一层，“没有收场”的是政府实际工作层面。

为落实对精神病人的关爱，政府提出一定指标，这本身是无可厚非的。毋宁说，如果没有具体数字指标，只有口号，那么卫生部门的工作就会流于形式。但具体指标是否需要这样按人口比例“一刀切”，则是值得商榷的。

如果为了完成“精神病指标”，竟然硬生生逼出了“被精神病”的悖谬结果，这必然给公民权益、政府公信力带来更大的伤害。

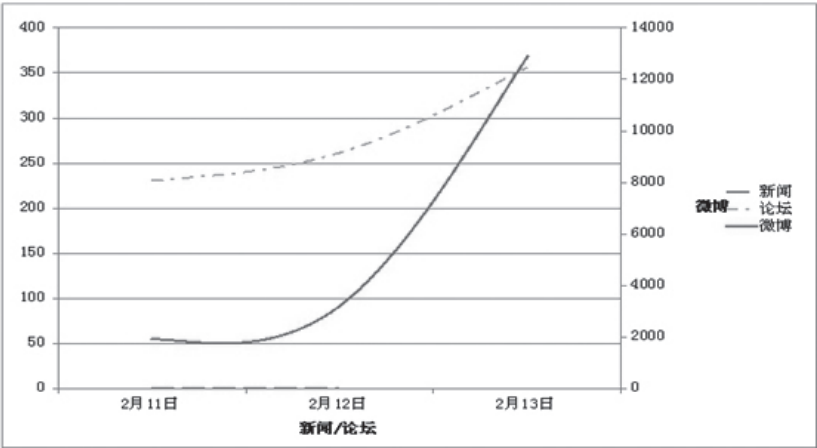
取消“精神病指标”固然容易，但地方政府部门如何转变管理思路，创新管理方式，为群众提供更为人性化的公共服务，显然还有许多问题需要破解。这不只是郑州一地的乱象，也不仅仅是卫生系统面临的难题，更是一个牵涉面甚广的社会课题。

案例 4 河南“非正常上访教育训诫中心”遭曝光，拿上级说事不灵了

2014年2月，有河南南阳市民发微博称，其近70岁的母亲赴外地上访后，被当地政府工作人员“拘禁”于“南阳市卧龙区非正常上访训诫教育中心”。一条配有“卧龙区非正常上访训诫教育中心”图片的微博，随即引发网友关注，不少网友质疑其为“新型劳教所”。

此事件2月13日经由《新京报》报道后，受到各大媒体转载，成为舆情热点，受到网民和媒体的大量关注。

1、舆情走势



2014年1月底，有外媒报道河南出现“非正常上访训诫中心”，被质疑是新型劳教制度。

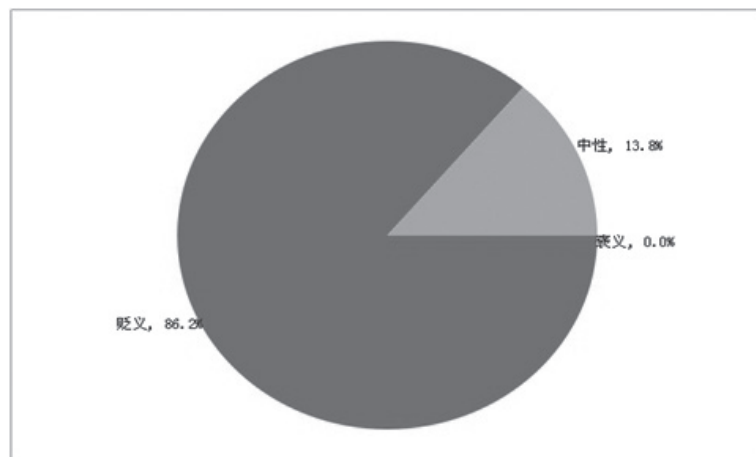
2月11日，新浪网民“南阳奥奔小杨11”发微博称“南阳新型的劳教场所改换名称为南阳市训诫所，非法拘禁访民。我母亲张凤梅被训诫所非法拘禁，没有任何手续，南阳车站办事处、南阳新西北居委会十几人看守。谁给他们的权力将一个年迈多病的老人非法拘禁？恳请帮忙呼吁。”此事在民间渠道迅速获得关注。网民就该事件进行讨论并质疑该机构为变相劳教机构。

2月13日，《新京报》发表题为“河南多地建‘非正常上访训诫中心’”的文章。文中称，驻马店市政府网站去年12月24日发布的一条“政务信息”显示，该市正阳县建立“训诫中心”是“积极探索依法集中处置非正常上访的新路子”。

而网民表示2013年11月曾有类似事件发生，当地政府相关部门工作人员要求其“签订保证书，否则无期训诫”。该文章经由凤凰网、《中国青年报》、网易新闻中心对该事件进行转载或发表评论，舆情总量达到峰值。网易新闻中心评论称“非正常上访训诫中心”是新路子老办法。《中国青年报》称与其成立“非正常上访训诫中心”，不如成立“正常信访指导中心”。同时，微博意见领袖徐昕关注该事件并发表评论称“劳教恶法阴魂不散，上访训诫又出江湖”。

随后，南阳市委宣传部新闻科称是“省里统一安排”。河南省委宣传部则表示“没有回应”。驻马店市相关负责人表示会尽快做出书面说明。

2. 褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，网络平台整体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占86.2%，中性占13.8%，褒义占0.0%。

3、网民观点

【质疑训诫所的设立没有法律依据】训诫所设立没有任何行政法依据，应立即撤销。律师可以申请信息公开，要政府出示设立文件，然后以关押相关人为原告，提起行政诉讼。这是重大公益诉讼。（新浪微博 陈有西 39.2%）

【该机构为变相劳教机构】来个危房鉴定，实现强制拆迁。撤除劳教制度，换上训诫中心。语言智慧才是中国的特色。（新浪微博 了凡 1942 24.3%）

【质疑非正常上访的说法】什么叫“非正常上访”？非经法庭裁审你有什么资格限制人身自由训诫一个公民？这种机构本身就是违宪违法的黑社会性质！应当受到全社会的谴责。（新浪微博 上海老顽童吴德余 19.6%）

【合理解决上访群众的诉求】劳教制度刚废除不久，网曝河南多地建立“非正常上访训诫教育中心”，对非正常上访人员“进行24小时不间断训诫、警告和劝导教育”。什么是非正常上访？访民正当的利益诉求是非正常的？默默自吞利益受损苦果就是正常的？窃以为当务之急是解决访民的正当利益诉求，而不是耗资建立这样的变相劳教所。（腾讯微博 泰山童子 16.9%）

4. 輿情解析

针对2014年2月13日凌晨开始发酵的河南设立“非正常上访训诫中心”事件，13日23时，河南省委政法委、省信访局回应称，训诫中心的做法不符合法律规定，相关部门已连夜发出通知，立即开展全省范围内的排查清理工作，并对有违法违规行为的认真查处。

然而，虽然河南方面已经比较及时地做出了回应，但輿论仍在一定时间内突然上升，且

出现部分针对回应的负面舆论。

造成这一结果的原因之一是，回应后不久，又遭遇了媒体第二天新一轮的报道，影响了回应发酵缓解舆情的时间。2月14日凌晨2点30分，《新京报》再刊发报道“河南排查清理上访训诫中心”，并配发社论“‘训诫中心’为何曾被当成‘改革经验’”，又被媒体大量转发，导致舆情再度回升。

在《新京报》“河南排查清理上访训诫中心”一文中，开头转述了由新华社刊发的河南省委政法委、省信访局所做的回应。但文章最后的追访部分提到，“训诫中心”是按“上级精神”设置的。卧龙区政法委副书记赵英凯说，“训诫中心”是按照上级的精神，逐级设置，每级党委政府都设有“训诫中心”。赵英凯说，“训诫”是贯彻上级的指示要求，按照内部规定进行，没有必要向当事人传达。这一表述制造了前后矛盾之势，一定程度上也影响了回应减弱负面舆情的效果。

此外，据《法制晚报》13日报道“南阳回应建‘上访训诫中心’：省里统一安排”，河南南阳市委宣传部新闻科人员接受记者采访时称：“这是省里的统一安排”。

从报道中也可以看出，省市之间在应对该事件时未形成统一步调，也是造成负面舆情持续的原因。

在“河南排查清理上访训诫中心”报道中，市级官员在接受采访时表示，“训诫中心”是按照上级的精神设立的。“南阳回应建‘上访训诫中心’：省里统一安排”报道中，南阳市委宣传部新闻科人员也表示是省里统一安排的，亦将责任推至省里。这一做法使得省级作出的回应显得被动，形成了一定的负作用。

而从关于网民对上访理解的大环境看，也形成了一定的阻力。

媒体在报道时引用了由河南省公安厅、河南省司法厅、河南省信访局于2009年9月26日下发的《河南省关于规范依法处置赴京非正常上访工作的有关规定》等省、市文件。但网民多对“非正常上访”的概念不清楚、不理解，会对“非正常上访”的正常处理方式也持否定态度。另一方面，媒体报道时也未做明确界定和说明，容易误导读者认为训诫中心的设立、采取的与劳教相似的手段是被上级明文允许的。

上述原因，导致官方的回应没能在第一时间将舆论降温。

在面对突发危机事件时，关键是要及时形成一套全盘的回应方案，且确保上下各级的回应口径要统一，并掌握好回应的时间节点。

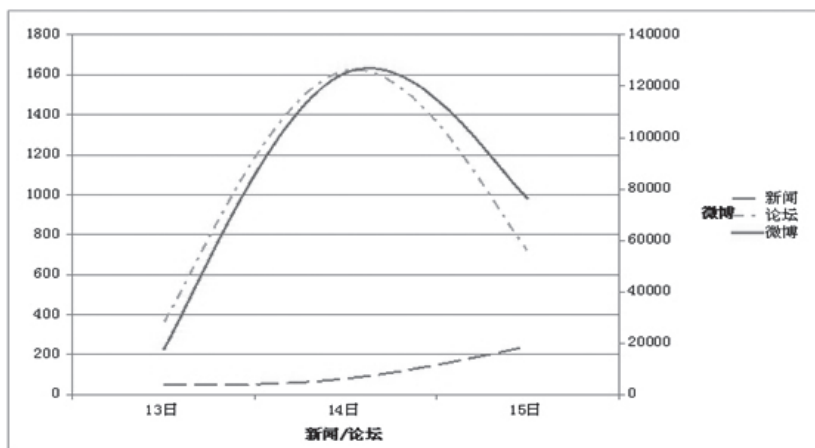
案例 5 兖州公安被骂“蠢种”而拘留百姓，得罪了谁

2014年5月13日，山东济宁兖州区公安局官方微博@兖州公安发布的一条案情通报微博，引发网友热议。该局通报称，兖州一名21岁网友不满车被贴条，在贴吧发文，称“车刚停在那里，就被贴条了，兖州的交警真蠢种”。

警方认为，“曹某某公然对人民警察进行侮辱，造成了恶劣的社会影响”，对曹某处以行政拘留5日的处罚。

目前，兖州公安已向当事人致歉并撤销对其行政拘留处罚。

1、舆情走势



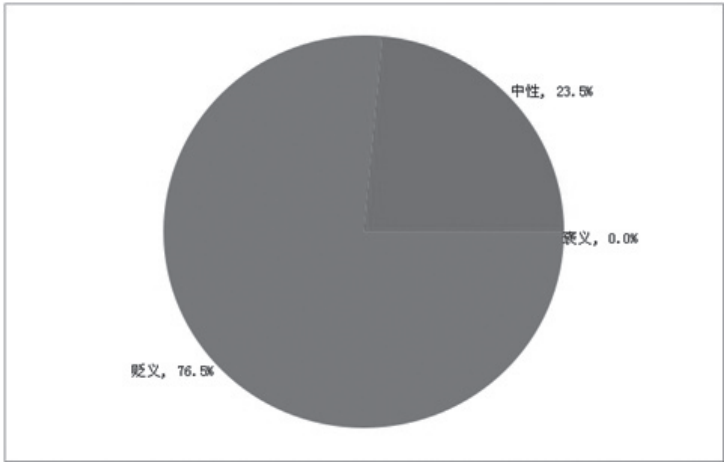
2014年5月13日，山东济宁兖州市公安局官方微博@兖州公安发布一条题为“案件警示”的微博指出，网友曹某某在贴吧发文“兖州交警真蠢种”被兖州警方处以行政拘留5日的处罚。

当天，在此事引发网民大量关注后，兖州公安删除了案情通报的微博。

13日，兖州区公安局宣传科一人士称，“曹某肯定不只骂了这一句，更多难听的内容都没法写进去。”长微博并不是该案的全部内容，其内容可能对网友造成误会，目前相关部门正在整理材料，将重新发布。

14日晚22时左右，兖州公安再次发布微博，承认对当事人行政处罚处罚不当，决定：撤销该行政处罚决定，向当事人赔礼道歉，并对有关责任人进行问责。

2.褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民整体呈负面倾向，贬义占76.5%，中性占23.5%，褒义占0%。

3.网民观点

【兖州公安做法伤害了法治尊严】网络上的一句蠢种就是对人民警察的侮辱，现实中的5天拘押又何尝不是对法治社会的嘲讽。一次不公平的审判比十次犯罪的危害还严重，一次执法过当的拘捕比十次谣言的影响还恶劣。警察威严不容侵犯，公民权利又岂容践踏？质疑与谩骂铺天盖地之下，警察威严碎了一地，法治尊严遍体鳞伤。（新浪微博 敖评观点代表性29.8%）

【调侃“兖州交警真蠢种”言论】我想到济宁旅游,但是我没钱坐车,听说骂你们兖州公安蠢种就会被抓过去关几天,我强烈要求来抓我,兖州公安是蠢种，兖州公安全家都是蠢种。（新浪评论 布衣-1981 观点代表性24.2%）

【认为兖州公安执法过当】“兖州公安蠢种”这一说法，“兖州公安”并非是辱骂个人，是对国家机关单位不满的发泄，而国家机关单位不属于该保护的对象范畴。如果明确地说，兖州交警XXX就是蠢种，这才会造成人身攻击。所以，这件事还是有关部门的处理过当。（新浪微博 网络作家墨五 观点代表性22.5%）

【应反思公权力滥用问题】发帖骂一句兖州交警，就能被拘留，让小伙失去工作。跟朋友吃个饭聊个天，也会被带到警局问话，有的人还一去不返。在这样的国家，一个老百姓，还能干什么，还敢干什么呢？哎，权利给谁在作怪？是否存在公权滥用？（腾讯微博 谈春平 观点代表性14.3%）

【追问此事后续该如何处理】请问：仅仅道歉么？好好的被拘留了，人家的名誉怎么办？白白的被拘留了，这个赔偿怎么定额？另外，人家工作也没了，你们怎么给人家恢复？还有，谁下的拘留的命令？责任人怎么处理？最后一条，网警查人家的底，这是否属于侵犯公民权利？（新浪微博 视界、指南为北 观点代表性9.2%）

4. 舆情解析

原本想做的是警示教育，最后却背上了“滥用公权力”的骂名，最终以道歉草草收场。该事件以戏剧化的方式带来舆情应对的警示。

纵观舆情的发展过程，事件引发关注并引起舆论强烈反弹的关键因素是：兖州公安作出拘留决定，并在官微上发布。这也是该事件暴露出的第一个应对上的不足：处置方式不当。

当下的网络环境是一个仇官仇富的环境，所以政府、官员天然的就要面临很多网民的谩骂。官员必须认识到网络环境的现实，理解挨骂是常态，并做好挨骂的准备。如果事事较真，必然会被视为“小家子气”，不够大度。

所以，面对骂名，比较合适的处置方式有两种。

一种是面对并非反映问题的、情绪性的辱骂，干脆置之不理，舆论自然会慢慢消解、淹没这方面的信息。从兖州公安面临的状况看，如果一开始不予理会，这只是一个网民针对一件小事情绪化地发泄不满，不会引起舆论的重视。但正是因为兖州公安拿它当回事儿了，网民也就当回事儿了。

另一种比较合适的处置方式是，将谩骂看做是批评和监督，以“公仆”态度去解决。这种方式主要针对的是有具体问题要求解决型的，或是引起广泛关注的质问和辱骂。比如兖州公安想要对该网民的谩骂有所行动，比较合适的方式应该是，相关部门先要耐心了解诉求，然后针对具体问题，耐心开导，寻求理解。这个过程，也可以全程体现在网络上。一方面可以让公众看到这种虚心接受批评、善于倾听、积极解决问题的态度，可以获得大多数理性网民的支持。另一方面，这也是在公开地进行一堂普法课，对其他也有类似问题或持反对态度的网民进行潜移默化的教育。此外，这种做法还能从正面引导舆论，有理有利有节的方式才会让舆论无从诟病。

该事件暴露出的第二个应对上的不足是：言语表达不当。

从网民留有的微博截图看，兖州警方在官微中提及，“法网恢恢，疏而不漏。不要以为在网上匿名随便说说就没什么大不了的，请相信‘要想人不知，除非己莫为’。”这种措辞和语气，势必会引起舆论更大的反弹，让人产生“抓人已经不对了，还高高在上恐吓其他网民”的抵触情绪。事实上，这种方式不仅难以起到应有的教育效果，还激化了矛盾，适得其反。

政府部门在面对庞大的网民群体的时候，一定要认清自己在网络环境中的地位。现实生活中是官强民弱，但在网络环境中，一定是官弱民强。网民天生同情普通民众，一方面是因为同理心，认为是自己人。另一个重要的因素是因为政府是权力机构，网民认为民众面对政府只能任人宰割，所以即便错在对方，也会为他鼓与呼。

最后，兖州公安可以通过帮助小伙恢复工作的方式，将“道歉”做实，在一定程度上挽回舆论。

第 四 章

**及时、完整地披露信息
是构建公信力的基础**

2013-2014年的很多輿情事件，除由公权力过于强势演化而来之外，另一大助推因素就是：与信息的异常性流动有关。而导致信息异常性流动的原因，表面来看是网民的“传谣”癖好和媒体的“传播”趣味，实则是相关政府机构对于信息流动“事与愿违”地不当控制。

官方信息披露不够及时、完整，往往是负面輿情热点事件的另一大推手。

2013年2月起，李某某等涉嫌强奸案持续引发网民“司法黑幕”的猜测，就与警方与检察机关，在信息公开上“作为过小”有关。2013年6月，王书金案庭审现场上演“控辩倒置”，检方得不到公众的理解，某种程度上也是因为相关案情“云遮雾绕”。而网络大谣“秦火火”等被拘引发争议，更印证了网络谣言的生存土壤是——来自官方的权威真相还在穿鞋，网络谣言已跑遍世界。

及时性，就是要与谣言拼速度，抢占輿论阵地，让网民对某事具有正确的“第一印象”。

2013年8月，记者陈宝成抗强拆事件演变成“罗生门”，陈随后以涉嫌非法拘禁罪被批捕，并已第二次退回补充侦查。2013年11月，山西省委大院门口爆炸案，都显示了此点的重要性。

以前者为例，陈宝成究竟是抗拆英雄还是借机勒索？真相至今未明，但诸多网民已遵循着“公权力对抗者绝无过错”和“受害者通吃”两大思维定势，认同了前者。同一阶段，政府机构却选择沉默以对，致使后期极其被动。

因为輿情学理论显示，但凡不公开的东西，都容易产生神秘感。神秘感易激发好奇心，人们习惯于根据自己的日常生活经验来设定一些猜测性内容，在公开的权威性信息不足、无法形成定论的情况下，小道消息就会成为事件的主角。而由于谣言本就契合人们的心理，此时就会“反客为主”，成为消息传播的主体。此时再发布正规渠道的信息，反而会遭到人们的怀疑和抛弃。

进入2014年，在信息披露及时性上做得较好的，是3月的幼儿园违规喂药事件、6月的深圳超市砍人事件中的官方——当地卫生局和公安机关。他们的共性是，及时发布权威信息，第一时间答疑解惑，不给谣言和恐慌以滋生空间。也因此，上述两起本可能酿成群体性事件的突发负面輿情，得到了较平稳的解决。

完整性，是与谣言拼全程、拼细节、拼证据，让网民基于自己的评断选择信任哪一边。

同样以陈宝成抗强拆事件为例，当前輿论呈现出“随时传播、瞬间爆发”的特点。一个

热点事件的平息，不再可能通过删帖、不回应或简单回应的方式实现，全程关注和对细节的追究，成为网民追求事实真相的主要途径。而山东平度官方虽然事后发布了视频等证据“自证清白”，却在“全程”和“细节”两方面没有满足公众的期待，因此辟谣效果有限。

此外，官方在信息披露上，仅仅做到及时与完整，不一定每次都能有效把控舆情。另外两点辅助因素也必不可少。

一是平时就建设好官民沟通的渠道（比如政务微博），在突发舆情事件面前，就能把握住一个最权威的“麦克风”，不致被众声喧哗的网络信息淹没。

二是官方披露信息也要注意时间节点的把握，善于洞察公众情绪。比如当公众负面情绪占主流时，信息披露在尺度上就要综合考量，分阶段、有节奏地释放信息，可起到“软着陆”效果。2014年8月，郭美美被大起底后，红会第一时间发声，呼吁“忘掉郭美美”。但因红会未能在呼吁的同时释放更多自证清白的信息，重获信任的大基础不存在，其呼吁也就显得苍白而操之过急，以致成为这方面的反面教材。

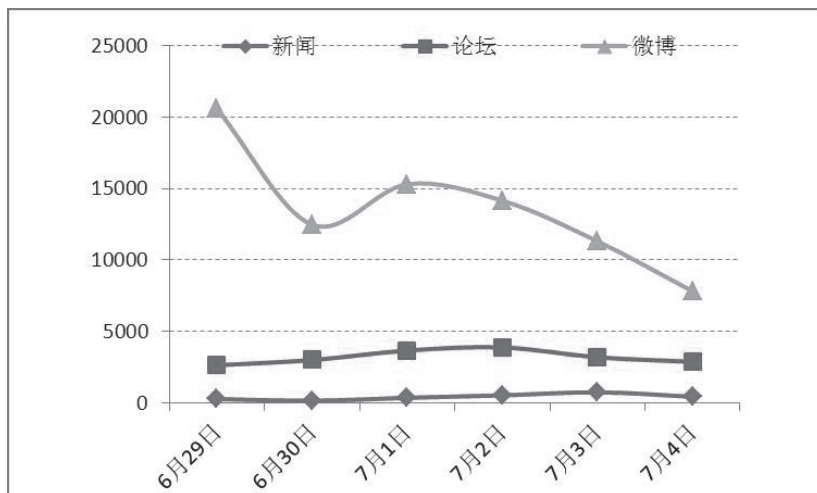
案例 1 李某某案再遭质疑，怎样避免被陷“莫须有”

2013年2月，著名歌唱家李双江之子李某某与另外4个男孩涉嫌轮奸一名杨姓酒吧女子的事件，引发公众高度关注。6月底，警方证实该案件已经侦查完结，案件将不公开审理。

由于官方信息不透明，网上流言四起。

有网民爆料称，警方将“涉嫌轮奸”四个字换成了“轮流与女孩儿发生性关系”，同案另外四个嫌疑人背景很硬。官方在面对公众质疑时，并未交出一份令人满意的答卷，一时间，舆论爆发。

1、舆情走势



2013年6月29日，李某某案受害人杨女士委托律师首次透露称，李某某伙同他人，轮番施暴，对自己造成了巨大的身心伤害。但李的监护人至今未表示最起码的人道同情和歉意，冷漠态度令人难以理解。

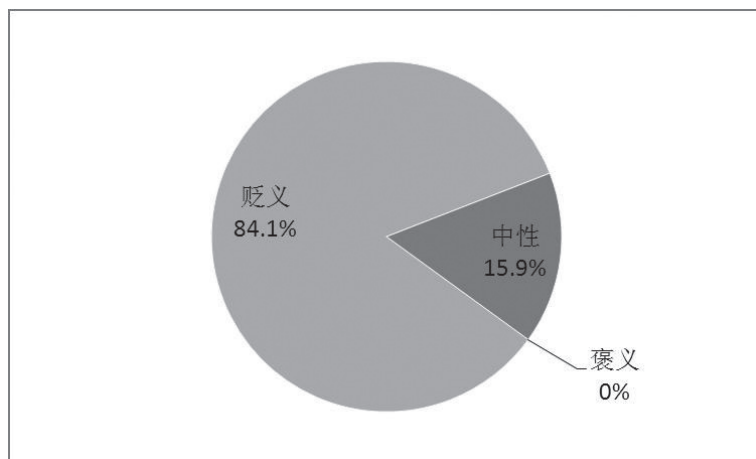
2011年9月，李某某曾因打人事件引发网民关注。上述消息，使得李某某案再次受到网民极大关注，当天舆论总数逾2万篇。与此同时，网民对于另外4名嫌疑人亦有很高关注度，有网民质疑称：“另外4个涉案人到底是谁？为何至今没有任何关于他们的信息？”“另外4人是富二代还是官二代？官方为何要隐瞒？”

7月1日，警方在接受采访时表示，另外4名犯罪嫌疑人是未成年人，按照《未成年人保护法》规定，不能披露嫌疑人情况。网上传言另几名犯罪嫌疑人家庭有“背景”，不是事实。

7月3日，有媒体报道称，据知情人士透露，李某某案中有一名成年同伙，身份已确认。

7月4日，有记者了解到，该案案情“极其复杂”，海淀检方又将该案退回海淀警方继续补充侦查。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，整体网络平台态度趋向一致，呈现负面。其中，对官方处置的贬义态度占84.1%，中性占15.9%，褒义为零。

3、网民观点

【对官方披露信息不全表示不满】居然又玩起“知情人”的把戏！官方呢？警方呢？虽说李公子也是未成年人，为何他要任由百姓唾弃？为何不像“保护”另几个所谓未成年案犯一样，被“保护”起来？可能的理由便是：他们有比李爸李妈更强悍的爹妈。（新浪微博梧桐观点代表性32.7%）

【呼吁详说信息不公开理由】希望该案未来能少一些“谜团”，即使出于正当目的不能公开，相关主体也要及时说明不公开的理由。如果一味采取“鸵鸟”战术，外界很难分清到底是出于正当考虑，还是有“别的顾虑”。过去的事情已经证明，在热点案件中，信息披露和舆论回应上的瑕疵，很容易引起公众对执法公正、司法公正的怀疑，必须严肃慎重地对待。（《齐鲁晚报》赵丽观点代表性28.3%）

【质疑警方办案效率过低】我想不明白，不就几个未成年男孩轮奸了一个女孩儿吗？这案子有什么好复杂的？他们这几个人没什么强大背景，那这案子怎么就这么难结案呢？（凯迪社区楼主是好人观点代表性24.6%）

【质疑“轮流与女性发生性关系”说法】李某某轮奸案被警方定性为轮流与女性发生性关系。那么杀人也不叫杀人，叫终止对方生长进程。贩毒不叫贩毒，叫兜售有瘾食品。赌博也不叫赌博，叫有奖励性娱乐。受贿不叫受贿，叫替代他人享用财物。诈骗不叫诈骗，叫教育他人提高智商。抢劫不叫抢劫，叫试图共享他人财物，甚至于叫代替他人保管财物。（百度贴吧MeloDY吻观点代表性14.4%）

4、輿情解析

李某某案原本是一个孤立、单纯的个人案件，一度也陷入沉寂。而如今，由于政府相关部门对輿情的处置不当，輿情的湖面被投进了一颗又一颗石子。

从2月起，“李某某涉嫌轮奸案撤诉和解”“李某某仅罚做义工”“李某某代理律师请辞是因为家属要求无罪辩护”“警方称李某某等人和女子轮流发生性关系”等未经证实的网络信息轮番登场，使得事件不断在社会上掀起波澜，而它的负面影响力也不断扩散，不断重创着相关部门的公信力。

李某某案为何遭遇如此多“莫须有”谣言？要理解它，我们就要先认识当时的社会背景。

截至2012年末，中国城镇化比例已经突破了50%大关。这意味着我们正在大踏步地进入市民社会，市民阶层对多元信息的需求，催生了大众传媒的兴起和繁荣。

在其中，“名人”加上“负面”是引爆輿情关注的两大利器，几乎是百试百灵。因为渴望实现向上流动的心理，导致人们对名人有仰慕心理。但名人的丑闻则有多重功效，既可以为自己提供安慰和平衡，又可以就此发泄不满。

在李某某案中，中国网络社会的輿情情绪晴雨表是复杂的。很多人希望看到法律在权贵面前显示公正的威力，但是目前的法治环境又令他们心存怀疑。

相关部门一处理类似案件，就应当敏锐认识到它可能产生的輿情影响力。

以李某某案为例，由于李双江的名人身份、各种被标签化的“二代”，使这件事自一开始就极富吸引力，也有着輿情发酵的潜力。

目前的负面輿情，实际上是有关部门案件信息披露不及时恶果。因为案件还没有了结，细节还有待进一步公开，在渴望公正的焦虑、对政府的不信任中，就孕育了谣言的肥沃土壤。许多“李某某将免罪”的谣言流传出来，在被辟谣的过程中，它们的负面影响力已经造成，甚至有的还在进一步发酵。

因为，但凡不公开的东西都容易产生神秘感，神秘感易激发好奇心。人们习惯于根据自己的日常生活经验来设定一些猜测性内容，在公开的权威性信息不足、无法形成定论的情况下，小道消息就会成为事件的主角。而由于谣言本就契合人们的心理，此时就会反客为主成为消息传播的主体，而正规渠道的信息反而会遭到人们的怀疑和抛弃。

从这个角度看，对当前一些热点案件，有关部门的回应是相当失败的。不但没能解决人们的疑问，反而加剧了人们的猜测，导致谣言的流传。

如李某某案最新消息称“案情复杂，检察院已将其退回警方补充侦查”。此前公开的案情实际一点也不复杂，何以突然“复杂”起来了？

很多个体事件一步步发展成为社会热点，基本上与信息的异常性流动有关。而导致信息异常性流动的原因，表面上看是市民社会人们的癖好和媒体趣味所致，实则隐藏于这一切背后的，则是相关政府部门对于信息流动“事与愿违”的不当控制。

所以要想解决问题，必须尊重信息传播规律，用“及时”和“权威”打击谣言，用无懈可击的真实信息对付虚假变形的信息。

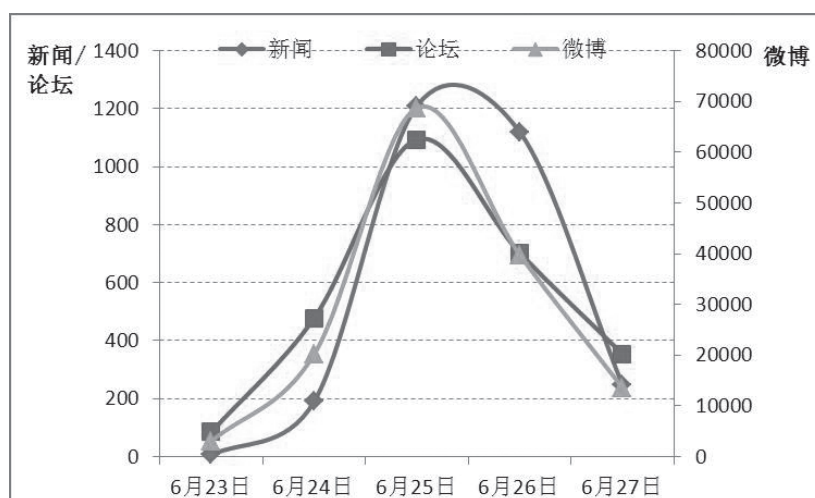
案例2 聂树斌案“控辩倒置”引发民意反弹，司法机关如何破题

2013年6月25日，河北省高级人民法院开庭审理王书金强奸、故意杀人一案。王书金多年来一直自称是聂树斌案的“真凶”，此案因与聂树斌案有密切关系，而备受舆论关注。

然而庭审过程中，控辩双方一度角色互换，令公众愕然：上诉人王书金及其辩护人自称，聂树斌当年卷入的石家庄西郊强奸、故意杀人案，确系王书金所为。但检察官却认为，由于“王书金的供述与该案的实际情况在关键情节上存在重大差异”，其认罪理由不成立。

2013年9月27日，法院裁定王书金非聂树斌案真凶，驳回王书金上诉，维持死刑判决。庭审过程中“凶手主动揽案而检方不认”的荒诞场面，仍引发民意极大反弹。

1、舆情走势



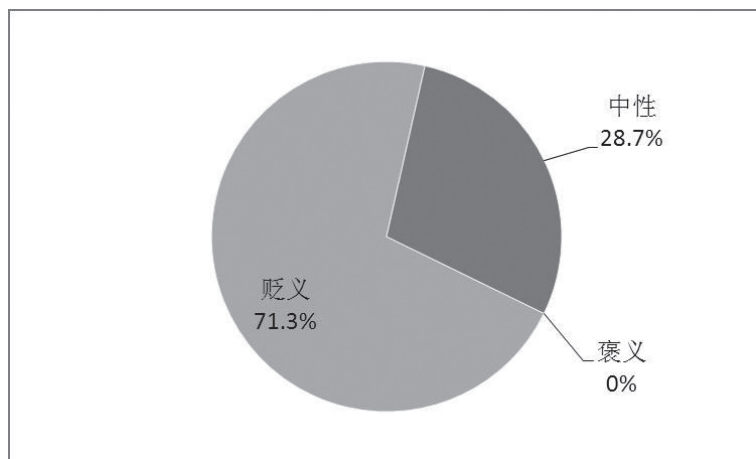
从2013年6月23日开始，各大媒体陆续报道王书金强奸、故意杀人一案即将再次开庭审理的消息，逐渐吸引网民关注。

6月25日，人民网、新浪网等各大媒体对庭审过程及结果进行了报道。控辩双方角色互换引发舆论强烈反响。“嫌疑人承认罪行而检方否认，这种罕见情形说明什么？”“检方此举是在掩盖什么？”“此案能否推动聂树斌案‘翻案’？”等一系列问题备受关注，当天便出现舆论峰值，总数逾7万篇。

河北省政法委当日表态称，河北政法部门支持媒体对司法公正的监督，但也希望媒体尊重法律，不要直接用“冤案”等字眼提前进行“舆论审判”。

但多数网民并没有接受此说法，舆论几乎一边倒地指责官方“不敢承认错误”。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，境内新闻、论坛及微博平台上的褒贬义趋势基本一致，总体呈负面趋势。其中，对官方做法的贬义态度占71.3%，中性占28.7%，褒义为零。

3、网民观点

【认为庭审过程荒诞】王书金：“我干的。”检方：“不是你干的。”律师：“真是他干的。”检方：“真不是他干的，我有证据。”律师：“证据？没看到。”法院：“休庭。”这个要编到俺的《法律与艺术》幽默艺术中去，只是，如此辛酸的黑色幽默，太荒诞了。（腾讯微博浪子海松观点代表性42.1%）

【认为聂树斌案疑点太多】“上述事实，有被告人的供词及指认作案现场，且与现场勘查一致。被告人所供被害人体态衣着与被害人李之友及证人余秀琴所证一致。”——这就是聂树斌案两审判决并认定死罪的述证。区区53个字，就完成了全部证据陈述及逻辑推理，生生要了一个人的命。（新浪微博范忠信观点代表性22.7%）

【认为此案考验司法公信力】聂树斌案已严重损及本已脆弱的司法公信力，其关键是要通过司法程序进行核查，并以透明的方式让人们看到。正义已经迟到，不能再拖了，否则，对聂树斌家人及司法公信力的伤害愈深。希望借助王书金案的审理，切实推动聂树斌案的调查处理。也希望有关部门尽快公布案件真相，别再让该来的正义悬着。（天涯论坛辙元观点代表性19.5%）

【呼吁由中立第三方审理】王书金案的判决，将对检验聂树斌案是否冤案产生重大影响，与河北司法机关有重大利害关系，河北司法机关应当回避。当年终审聂树斌案的是河北省高院，今天审王书金案的又是河北高院，出庭的检察员亦是河北高检。为何最高院不依据刑事诉讼法第26条，指定其他省市法院管辖？此情形下，瓜田李下之嫌难免。（百度贴吧圆月柴刀观点代表性15.7%）

4、舆情解析

作为举国瞩目的“错案”，由于疑似真凶王书金现身后八年仍未有转机，聂树斌案几乎每次都能掀起舆情热潮，乃至成为网民心中衡量司法纠错诚意及其公信力的风向标。

本次王书金案再审引发如此大的民意反弹，原因包括。

第一，聂案疑似真凶现身八年后，真相仍未抵达，司法机关一度展现出的“鸵鸟姿态”和“拖字诀”引发民意强烈不满。

近年，中央领导和各级司法机关都在强调“在个案中实现公平正义”。自2005年，聂树斌案被曝出“一案两凶”后，河北省政法委曾宣布成立工作组复查。八年来在滔滔民意下，虽然司法机关多次表态称正在核查，但截至2013年6月的王书金案二审开庭，仍然未有明确结论。

第二，聂树斌案的透明度持续不足，引发“司法黑幕”猜测不断。

聂案全国瞩目。八年来，案件申诉程序究竟进展如何？法院做了哪些工作？遇到了哪些困难和阻碍？这些疑问如果“云遮雾绕”，只会加剧舆论的误读和猜忌。可惜的是，聂案舆情一直“一头热”：与网民热烈的关注相比，司法机关的应对不仅显得讳莫如深，而且较为僵硬，缺乏变化。

比如，聂案代理人曾多次向司法机关申请查阅、复制聂案的文件资料，但多次遭到拒绝。这极易将自身置于“道义洼地”上，也坐实了诸多负面猜测。

第三，王书金案二审庭审中，“凶手主动揽案而检方不认”的荒诞场面，与网民心中聂树斌当年“被公权力屈打成招”的印象形成鲜明对比。给舆论的观感是：司法机关在一抗到底、死不认错，目的只为掩盖当年错误。

在关注此事的舆情中，专业人士与网民的观点趋于一致，司法公信力广遭诟病。尤其在微博平台上，贬义的、讽刺性的情绪化表达，占据了相当比例。

可以说，透过王书金案庭审中的“反常”，网民对聂案积攒的不满得到了一次爆发。公众希望这次审理能推动聂树斌案调查出现“峰回路转”，而相关司法机关则陷入了某种进退失据的局面。如何破题，考验着其司法水平与智慧。

对聂树斌案的处置，可以拆分进行，柔性对待。

首先，聂案突破的关键是王书金自供真凶是否属实，检方对其供述的谨慎态度，某种程度上正是法治精神“疑罪从无”的体现，可就此点做舆论引导。

比如：王书金自供真凶，是人之将死的良心发现，还是另有企图，藉“悬案”搅局，将之作为一根救命稻草？其动机是个严肃问题，定罪亦需要足够证据。

2013年9月，法院对王书金案二审作出公开宣判，判定其不是聂案真凶，驳回其上诉请求。

其次，在可能范围内，司法机关可尝试进行一些信息公开——尤其是检方认为王书金并非凶手的详细证据，以驳斥网民的舆论审批和“人云亦云”。同时，对聂树斌案可以后续公开一些案卷资料，以展现司法机关的沟通态度与纠错诚意。

最后，至于聂树斌案，应从两个方向同步入手。

比如，先从生活上、经济上和情感上解决聂树斌家属的实际困难，在司法正义中体现人性化关怀。然后，再根据完整的证据链条得出最终结论。而在结论公布的时候，要公布所有的证据。

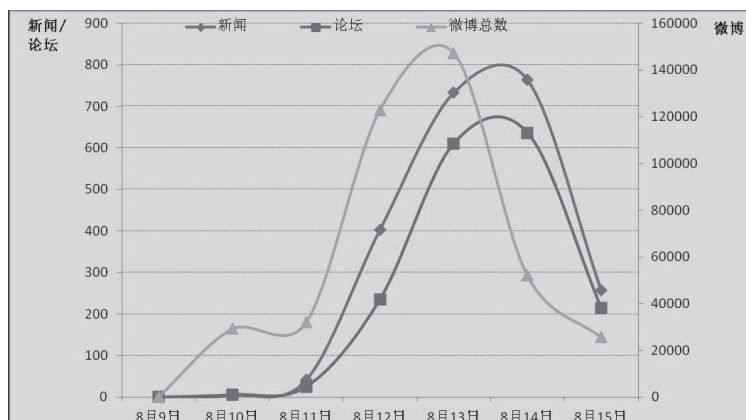
案例3 记者陈宝成“抗强拆”演成罗生门

2013年8月9日起，财新网记者陈宝成抗强拆事件一波三折。8月9日，陈宝成微博称，山东省平度市东阁街道金沟子村一辆挖掘机准备强拆村民宅基地，被拦截缴获。还称有村民已被非法强拆，平度警方一个月不立案。

8月11日下午，财新网称，希望平度市官方能及时公开、公正、透明地解决相关事件，并称官方以传真机故障为由，拒绝回应。

当晚，平度警方以涉嫌非法拘禁罪拘留陈宝成，舆论哗然。此后虽然公布视频自证清白，但相当一部分人不采信官方说法，一干律师意见领袖以上书呼吁、实地调查等方式声援陈宝成。

1、舆情走势



2013年8月9日，财新网记者陈宝成连续发微博称：“平度市金沟子村，一辆挖掘机准备强行挖掘陈青沙、张鹏珂家宅基地时被拦截后缴获。”其后称，抓到了一个涉嫌参与7月4日破坏公民私人财物罪的犯罪嫌疑人，并称“报警后无回应”。

8月11日下午，财新网发微博声援陈宝成，希望了解相关情况，但平度公安称无法接受传真，未给出回复。傍晚，陈宝成妻子称平度市公安局以涉嫌非法拘禁罪，正式刑事拘留陈宝成及其他七位村民。当晚平度公安发微博证实：“8月11日，平度市东阁街道金沟子村陈某等人因涉嫌非法拘禁罪被刑事拘留。案件正在审理中。”

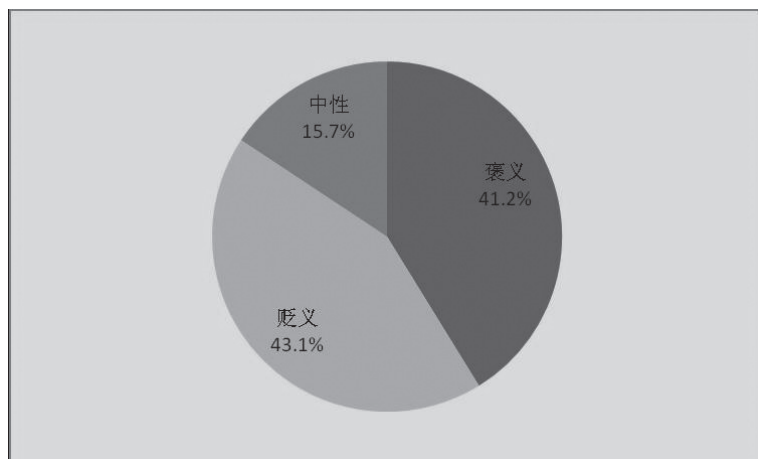
此后舆情开始发酵，猛然升级。

8月12日，网上出现陈宝成拘禁司机视频，此视频一出，舆论呈两极化分布：部分人声援陈宝成，怀疑警方“钓鱼执法”。另一部分怀疑陈宝成因一己私利，向政府“漫天要价”，并利用自己媒体人的身份要挟政府。

8月13日，江平、贺卫方、徐昕、杨玉圣等数十位法学界人士发起“就陈宝成记者等被平度警方刑拘事件致青岛市委李群书记暨张新起市长的呼吁书”，受到各方面的关注，舆论始终处于高位。

8月15日，舆情走势呈下降趋势，但讨论还在继续。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网民意见呈两端化趋势，褒贬义各占一半。其中，对官方处置的贬义态度为43.1%，褒义为41.2%，中性占15.7%。

3、网民观点

【支持陈宝成个人权益抗争】正所谓：金窝银窝不如自己的狗窝，有钱难买我愿意。我不支持陈的做法，我赞同的只是他的精神：为自己权益争取的精神。警察不作为，属于“官逼民反”。（来源：天涯论坛山西太原冰雨观点代表性29.8%）

【支持平度公安，防止舆论影响案件】支持平度公安，不要让那些律师诱导舆论、干预司法。如此恶劣的手段和行为，如不依法严惩，要法律何用？别让大V们绑架了法律，网络不是只有大V们的“一言堂”。（来源：新浪微博公正的蓝天观点代表性27.6%）

【怀疑陈宝成利用媒体要挟政府】一些媒体人的思想停滞在十年前，没有实事求是地认识到，征地拆迁补偿问题已从“补偿偏低”转向“补偿要求过高”。这种偏颇不纠正，中国经济社会将被新生食利阶层禁锢。（来源：新浪微博梅新育观点代表性19.5%）

【怀疑相关部门选择性执法】当别人强拆你家房子的时候，你难道给他放鞭炮欢迎？面对损毁侵害私人财产，受害者处于弱势，理应受到保护。警察应当制止冲突的双方，使正在进行的损毁行为停止。损毁行为在先，反损毁行为在后，本案涉嫌选择性执法。（来源：腾讯微博 nalanda 菩提树下观点代表性16.1%）

4、舆情解析

陈宝成抗强拆事件，本是中国大地上众多强拆事件中的一起。它能收获如此大的舆论关注，甚至诸多法律学者、律师大V及媒体人不惜以上书或实地方式“声援”，其外因与当事人是新闻记者，从而能迅速整合舆论资源相关。但内因亦不可忽视——尤其是，它折射出了我国当下舆论环境的特点。

此事的发展有几大节点。

第一，陈宝成微博爆料后，平度官方以“传真机故障”为由，不及时回应陈宝成和财新网的质疑。

“强拆”发生后，新闻单位发文希望公开、公正、透明地处理此事，有沟通姿态在先。而平度官方未能把握机会，以沉默相对应，令公众疑窦丛生，为后续处置埋下隐患。

第二，平度警方以涉嫌非法拘禁罪拘留陈宝成，与公众的日常认知相差太远。又未能及时做好相关证据出示和解释、说服工作，从而自陷被动。

征地强拆问题久为公众所诟病，“抗强拆”在百姓认知中，已具有某种天然合理性。在此背景下，警方拘留陈宝成很容易被舆论视作“贼喊捉贼”之举，将陈说成涉嫌非法拘禁，更会被视作“罗织罪名”。虽然一天之后，平度官方发布的视频部分佐证了警方的说法，但一日之内，舆论一边倒的谴责之势已经形成，要扭转已是难上加难。

第三，虽然纪许光等人的揭发帖，与网民一边倒地支持陈宝成形成了某种“对冲”，但此案的实质性问题始终扑朔迷离，致官方“钓鱼执法”嫌疑难以彻底洗脱。

纪许光曾连续发文揭发称，陈宝成抗强拆并非表面上那样正义凛然，有“狮子大张口”向政府勒索巨额赔偿嫌疑，并列举了其具体条件——6套房加数百万元，还配发了录音、录像等证据。此揭发帖实质性地影响了舆论，但其权威性有限。而平度官方在此关键问题上始终“失语”，只对非法拘禁是否成立等问题“就事论事”，致自证清白的传播力一直不强，舆论总体上还是站在陈宝成一边。

在罗生门面前，各路大V依然纷纷出动声援陈宝成，也与当前舆论环境的几个特点密切相关。

特点一，官民鸿沟大大加剧，民众的仇官、仇权情绪使网上呈现出与现实生活中“官强民弱”截然相反的态势——民强官弱。“公权力对抗者绝无过错”和“受害者通吃”两大观点，盛行于互联网，网络舆论总体上出现极端化、偏激化倾向。“不问是非，观点先行”某种程度上左右了陈宝成事件的走向。

特点二，网络意见领袖独立性不强，基于利益或投机心理，他们往往在对政府有利的证据面前选择不发声，在网络上迎合底层网民意见。这也使得陈宝成事件中，“官”与“民”各自的声音传播力相差甚远。指向政府行为恶劣的，往往被迅速扩散。对官方有利的，传播力极弱。

特点三，由于舆论呈现出随时传播、瞬间爆发的特点，一个热点事件的平息，不再可能通过删帖、不回应或简单回应的方式实现。全程关注和对细节的追求，成为网民追求事实真相的主要途径。因此，平度官方发布视频自证清白之举，虽然起到了一定作用，但在“全程”和“细节”方面没有满足公众期待。

面对类似舆情事件，官方如能做到以下几点，应能应对顺畅。

1、建立突发事件应对的工作流程，突发事件面前24小时有工作人员值班，不因“传真机故障”等低级原因失分。

2、速报事实，慎报原因，多次回应，分层次回应。遇有突发事件，争取在“黄金一小

时”内发布第一条消息。如回应经监测效果不够理想，就要多次回应，有些回应是对质疑的再回应。

3、尊重经验和常识。当结论与主流民意相差较远时，一定要用扎实证据说话，表述时注意措辞，避免节外生枝，“空对空”只会引人反感。

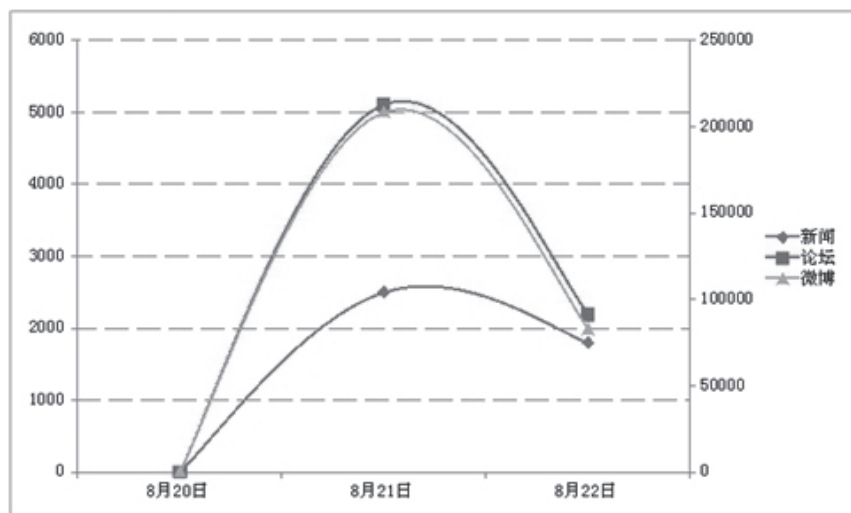
4、洞悉官民舆论场一定程度的割裂性，针对不同“解码”情况准备不同预案。

案例4 网络推手“秦火火”被拘，他们靠什么煽动网民

2013年8月20日，全国公安机关集中打击网络有组织制造传播谣言等违法犯罪专项行动拉开序幕。

8月21日，北京警方打掉一个在互联网蓄意制造传播谣言的网络推手公司——北京尔玛互动营销策划有限公司，抓获秦志晖（网名“秦火火”）、杨秀宇（网名“立二拆四”）及其他4名成员。据警方公布，秦、杨等人先后策划、制造了一系列网络热点事件。编造“7·23”动车事故2亿元赔偿外籍旅客、雷锋生活奢侈情节、张海迪拥有日本国籍、李双江之子并非其亲生、中国红十字会干部与郭美美有染事件等谎言，并炒作干露露、罗玉凤等女子出名。

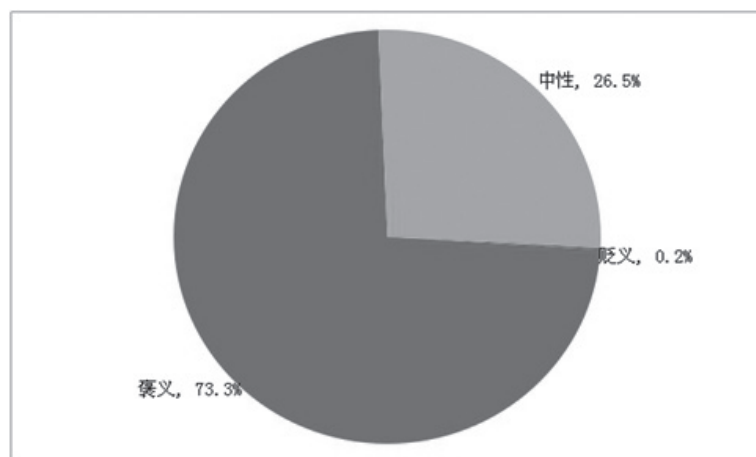
1、舆情走势



2013年8月21日，此事经新浪网、凤凰网、网易、腾讯等媒体报道后，立即引发热议。当日便出现舆论高峰，舆论总数逾21万篇。

8月22日，舆论热度逐渐消退。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体上趋向一致，呈现正面。其中，对官方处置的褒义态度占73.3%，中性占26.5%，贬义占0.2%。

3、网民观点

【支持打击网络谣言】对网络谣言的确是到了该“亮剑”的时候了，必须痛下决心斩断其背后的利益链和幕后黑手，严惩秦火火之流，还公众网络一片洁净天空，支持辟谣党！（新浪微博会飞的灯草观点代表性32.7%）

【呼吁网民为自己言论负责】网络推手“秦火火”被刑拘，一系列网络谣言真面目由此揭开。谣言止于法律规束，止于公开透明，也止于每个人的理性。少些冲动与盲从，多些客观与冷静，热情才不会被利用，正义才不会被亵渎。网络需要正能量，也呼唤“静能量”。诚实做人，认真做事，负责说话，为社会、为自己。（百度贴吧laolu6668观点代表性28.3%）

【认为网络谣言存在有其必然性】网络谣言之所以能够传播，其根本还在于政府和媒体公信力的丧失。当公众把官媒的声音当做笑谈时，自然就会选择相信或者部分相信那些所谓的谣言。想要改变，不是几个大V就能做到的，只有官媒真正敢去披露那些权力阶层的丑恶时，谣言又何愁不破？（天涯论坛郑州小东哥观点代表性22.8%）

【认为意见领袖应率先负起社会责任】网事太虚幻，只能半信半疑，果然是锻炼人的好地方。就是有时公知vs五毛太让人无所适从，不知所以。如果这些网络意见领袖能干点实事，网络幸甚，民族幸甚，国家幸甚，百姓幸甚。（河马社区jack_vinnie观点代表性16.2%）

4、舆情解析

值得注意的是，由于国内外复杂形势的变化，此次专项打击行动比往年的受关注度更高，不只在公安系统、政法系统内受关注。

在舆情爆发的最初3小时内，新闻报道量达到1920篇。一般公共热点事件的报道幅度在

“百”这个数量级，13小时内超过1000条，已经达到重大公共事件的报道数量级别，可见相关部门对此事的宣传力度。主要新闻舆情的导向为褒扬公安部门，批评网络推手。

而由于微博是自由派网络意见领袖的聚集地，普通微博用户的“官民对立”情绪也较高，引导了一部分舆论走向中性、探讨，甚至质疑。

值得相关部门注意的是，打击网络造谣传谣的行动还将持续。此次网络舆情的复杂性及其背后的左右派力量交错，充分说明了打击网络造谣传谣行动的复杂性。网络舆情的反馈中三个倾向值得注意。

第一，网络舆情及其观点分布并非“铁板一块”，也是摇摆不定的。

表现在当提到犯罪嫌疑人涉及“7·23动车事故”谣言、网络丑角（干露露、罗玉凤）等时，网民的表态是普遍支持公安部门打击的。

但当犯罪嫌疑人涉及中国红十字会“郭美美事件”等网民反响较负面的事件时，较多网民的表态是不信任公安部门的此次打击。

第二，毋庸置疑，网络推手是网络产生的糟粕垃圾，但此次事件，引发了一些争议。

舆情中被类比提及的有美国的Larry Flynt案，该案被告有句名言：“如果法律保护像我这样的人渣，就能保护所有人。”该案首席法官伦奎斯特的这句话也被引用：“社会有可能发现令人不快的言论，可这个事实并不构成压制言论的足够理由，政府必须在思想纷争中保持中立。”

不少网民已经表达出这样的观点，打击网络造谣的同时，要注意保护公民的言论自由和舆论监督自由。

第三，要注意网络谣言生存的土壤，有政府缺位、信息不够公开透明的责任。

多年来，发生重大公共事件或者丑闻后，一些政府相关部门的第一反应是“捂盖子”。如果政府相关部门加强对网络舆情的认识、适应及应对能力，提高全方位的透明度，“打开门”来办事，谣言就会不攻自破。

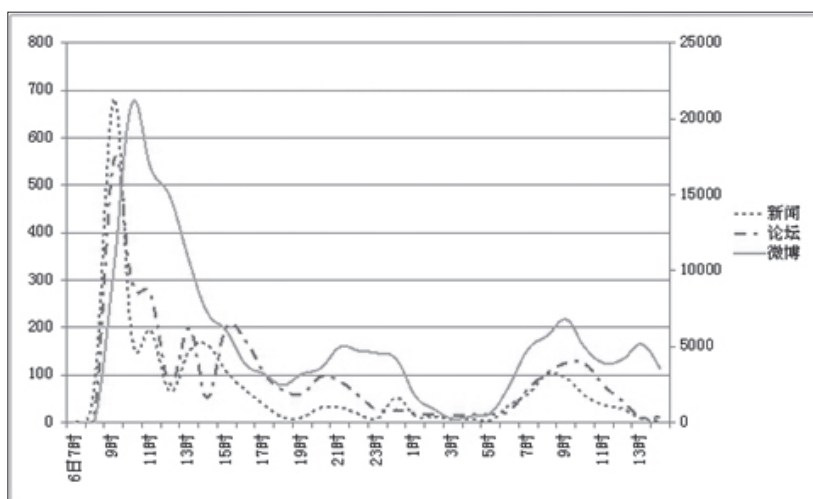
比如，济南中级人民法院公开审理薄熙来案，就史无前例地在该重大案件的庭审过程中采取了全程微博直播的方式。第一条带现场照片的微博在1小时内，就转发超过3万条。可以说，庭审方是以极其具体、翔实的庭审现场对话和照片，消泯了网民可能的猜测和谣言。其“打开门”来直播的态度，得到了网民的一致认可。

案例 5 山西爆炸案：准备好不“捂盖子”了吗

2013年11月6日早晨7时40分左右，太原市迎泽大街山西省委门口附近发生爆炸案，致1人死亡、1人重伤、7人轻伤。警方初步判断，爆炸系人为制造，炸弹疑为自制，已抓获一名犯罪嫌疑人。

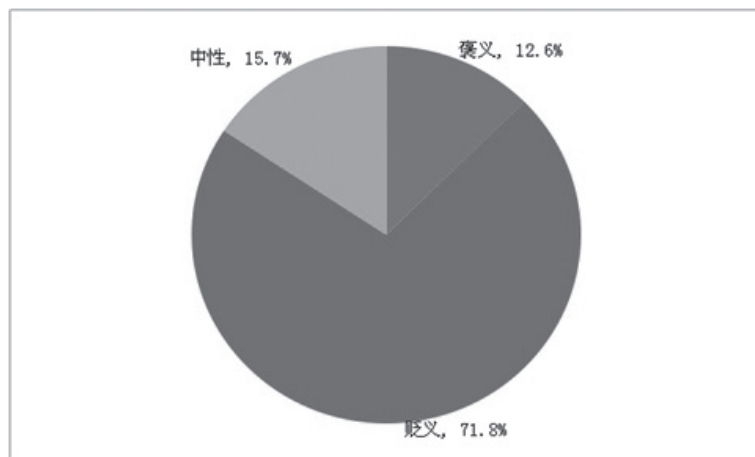
由于距10月28日的疆独分子驾吉普车冲撞天安门金水桥事件仅仅一周，而且又发生在山西省委附近，这一恶性事件迅速让人们产生了联想及恐慌，以为是另一起恐怖袭击事件。

1、舆情走势



此事发生后，香港《文汇报》首先在新浪微博发布了本事件的第一手资讯。紧接着，《北京青年报》、新浪、腾讯、搜狐等各家媒体网站报道了此事。意见领袖@老徐时评、@范炜、@军事记者东旭、@徐利平律师等对此事的关注推高了舆论热度，当日11时出现舆论高峰，当日的舆情总数逾12万篇。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体上呈负面，对爆炸事件本身的贬义占71.8%；褒义占12.6%，主要集中在对案件侦查迅速和信息公开透明上；中性占15.7%。

3、网民观点

【对爆炸实施者表示愤怒和谴责】为何恐怖分子如此猖狂？暴力袭击事件破坏稳定的社会环境，造成无辜人员伤亡，这种行为应受到全人类的谴责和法律的严厉制裁。同时也提醒我们，治安形势依然严峻，政府应加大力度打击恐怖犯罪，保护老百姓的人身安全！（腾讯微博苏坤观点代表性44.2%）

【认为有深层次社会矛盾引发爆炸事件】必有深层次问题，案犯抓到以后，应查一查他有什么问题？都向什么部门反映过？怎么解决的？这才是杜绝这类事情发生的根本，才是国家人民之福。（新浪论坛关东打侠观点代表性32.9%）

【认为政府管理者需反思】加强安保，只能治标，不能治本。治本之策是畅通申诉渠道，健全法制，让一切纷争止于司法阳光之下，这样的和谐稳定才真正让人放心。（腾讯论坛三体执剑人观点代表性22.9%）

4、舆情解析

曾经，在突发公共事件后，一些地方政府的第一反应是“捂盖子”。但在国务院开通政务微博后，任何政府部门都应当已经认识到，在网络时代把握住一个最权威的“麦克风”有多必要、多紧迫。

政务微博平时建设得好，就能在关键时刻派上大用场。而突发公共安全事件，就是最好的考场。

金水桥恐怖主义事件中的北京警方、山西省委附近爆炸案中的山西警方，就先后遇到了

这一考验。

吉普车冲击金水桥事件中“平安北京”账号发布的全过程，可以称为突发公共安全事件中政府信息发布的最新范本。山西省公安厅的微博发布则有待改进。

下面对比两者的第一时间的发声速度。

在10月28日14时04分，平安北京发布“情况通报”微博。距离“12时05分许”的事件发生时间为2小时。山西省公安厅官方微博“山西公安”发出的第一条是11月6日9时11分，距离爆炸事件“7点40分”不到2小时。

可以说，两者速度都不慢，山西甚至更快，但信息量则大有不同。

山西的信息只有时间、地点，“一人受伤，两车受损”这一信息。之后就只有：“省市领导第一时间赶赴现场处置，公安机关正在全力侦破此案”的常规动作。

反观“平安北京”的发布，更加体察信息发布规律，更了解群众第一时间最想知道什么。它包括了车辆种类、详细行驶路线、伤者去向、现场处置情况等。“一辆吉普车由南池子南口闯入长安街便道，由东向西行驶撞向金水桥护栏后起火，行驶过程中造成多名游客及执勤民警受伤。警方在现场立即开展工作并组织施救，火被迅速扑灭。目前，受伤人员已全部送往附近医院救治，吉普车司机及车内人员共3人已确认死亡。相关情况正在进一步调查中。”

北京和山西两事件的第一条微博转发分别达到18 147次和9988次，有意义观点较少，多数在谴责犯罪者、期待官方的发声。

可见虽然有了现场普通人的“网络直播”，围观网民在第一时间依然处于信息混乱、谣言容易滋生的状态下。人们依然非常渴求、依赖有权威性的发布渠道，希望知道原委。

而后续信息发布则差距更大，两者都注意到了“舆情处置黄金24小时”规律，当天再次发布。

“平安北京”是在10月28日当天晚上19时09分再次发布“北京迅速处置一起吉普车冲撞天安门金水桥事件”，长微博图片中信息更加全面，迅速消弭了杂音。

而“山西公安”的发布虽然更快，但只有一句话：“11月6日7时40分，太原迎泽大街省委附近发生的爆炸，已造成1人死亡、1人重伤、7人轻伤。目前，迎泽大街已恢复正常秩序。”

此后三天内再无发布，反倒是11月8日中午11时，微博“新华视点”发布了最新信息：“【山西：我省委附近爆炸案疑犯被抓】凌晨2时，山西太原“11·06”爆炸案件告破，犯罪嫌疑人丰志均在太原被抓捕归案。丰志均，男，41岁，太原市杏花岭区人，曾因盗窃被判处有期徒刑9年。警方从其住处缴获了私自制造的爆炸装置，发现了大量犯罪证据。丰志均对犯罪事实供认不讳。”

对比“平安北京”，依然在10月30日继续发出了破获结果：“北京警方初步认定该起事件是一起经过严密策划，有组织、有预谋的暴力恐怖袭击案件，5名在逃涉案人员已全部抓获。”获得了更高的32 279次转发。

此外，还从人性化角度发出了伤者方面的后续情况：11月1日发布“【10·28事件受伤人员得到全面救治】据市卫生局统计，截至昨日14时，42名伤员中，除2人伤重抢救无效死亡外，25人已实施手术治疗，8人进入重症监护病房治疗，3名病情较轻的伤者经处理后离院，

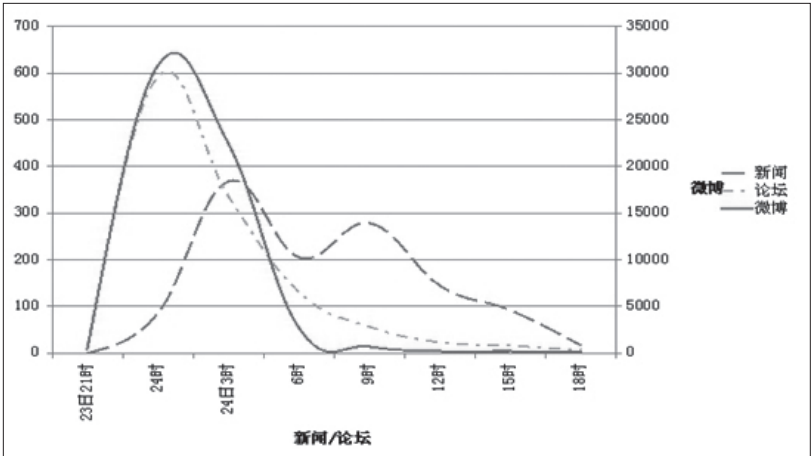
10人已达到出院标准。”

这样有层次的三段推进：“第一时间通报信息，消除谣言空间。第二阶段跟进破获进展，消除群众恐慌。第三阶段关注伤者救治，安抚社会创伤”，将是将来突发公共事件政府信息发布的应循铁律。

案例 6 深圳超市“砍人”事件安全化解的秘密武器

2014年4月23日19时44分，深圳市龙华街道一步行街的店内发生砍人和人质劫持事件。经过两个多小时对峙，警方趁嫌疑人不备将其制服，成功解救两名人质，人质没有受伤。警方初步调查，嫌疑人自称生活不如意，产生厌世情绪。

1、舆情走势



2014年4月23日晚19时44分，深圳龙华华润万家超市发生一男子挟持人质事件，歹徒砍伤一名女售货员后，挟持了另外两名售货员。

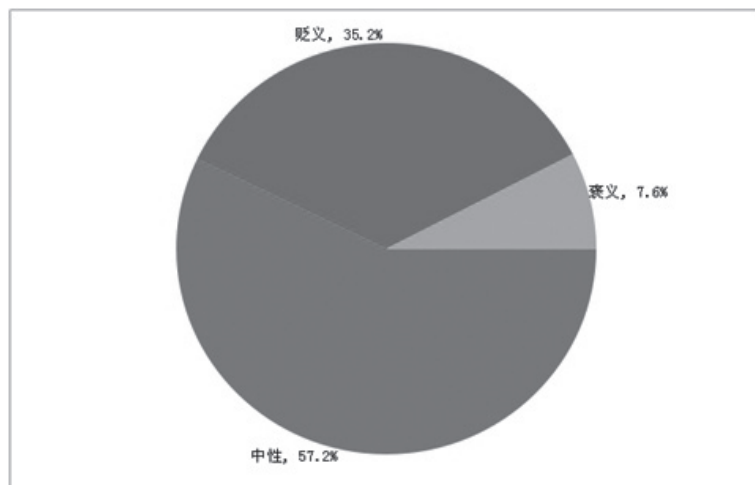
23日20时许，微博上陆续有网民发布该事件相关信息，并附有现场图片，场面较为血腥。

23日22时40分，深圳市公安局通过官方微博“深圳公安”发布的案件通报情况称，经过警方全力处置，歹徒已被擒获，人质被安全解救。

23日22时52分，深圳市公安局再次通报，被砍伤者为店内选购商品的顾客，已被及时送往医院救治，情况稳定。

24日凌晨3时，深圳公安微博整体通报此次挟持人质事件：深圳警方迅速处置一起挟持人质事件。4月23日晚20时许，龙华新区发生一起挟持人质事件。警方快速开展处置，于2个小时后将犯罪嫌疑人吴某某制服，并成功解救被挟持人员。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民整体倾向呈中性，中性占57.2%，贬义占35.2%，褒义占7.6%。

3. 网民观点

【希望加强安保，严惩罪犯】深圳近期发生了这么多起治安事件，应该引起足够的重视，政府部门要全面加强安保措施。同时，对于这种随意伤害人民群众的犯罪分子，也一定要严惩不贷。（搜狐评论 匿名 观点代表性30.7%）

【认为应将歹徒击毙】为什么社会上没有人性良知的人渣公然杀打抢骗？活得再不如意，也不应该拿无辜的人出气。乱来，解决不了任何问题。像这种严重扰乱社会治安的分子要坚决在现场击毙他。（凤凰评论 手机用户 观点代表性26.5%）

【感叹深圳治安混乱】从本月17号至今，短短几天，深圳的治安跌落到谷底。17号，深圳冲锋队全副武装街头巡逻。17号，两白领遭入室抢劫，杀害焚尸！（罗湖区）。20号，龙岗一女网友闹离婚，男友刀砍两人！（龙岗区）。23号，深圳地铁龙华站附近发生挟持人质砍人事件，一女子受伤！（宝安区）。以前深圳的恶性治安案件都没这么多，至少没这么频繁！（深圳论坛1553 观点代表性23.3%）

【认为媒体不应过度渲染】发现从昆明暴恐案以来，全国各地的砍杀事件忽然间就增多了。深圳这次事件并没有那么严重，媒体是不是反应过度了？这么大篇幅的集中报道，难免有些人会有样学样，对社会不满就采取极端方式。（网易评论 老坛酸菜 观点代表性11.9%）

【赞扬问题处理迅速得当】最新消息发布：深圳龙华华润万家砍人事件已经抓获犯罪嫌疑人！伤者情绪稳定，深圳警察快速反应、处置及时！为深圳警察点赞！（腾讯微博 香香 观点代表性7.6%）

4. 舆情解析

昆明暴恐事件发生后，砍人事件成为媒体和公众关注的一个焦点。此次事件中，地方政府的及时应对，让舆情危机得到有效化解。

事件最先是经由网络传播的，同时配有比较血腥的现场图片。这种“有图有真相”的传播，立即引发公众恐慌。

面临此类突发事件时，官方必须做到及时发声，占领舆论高地，铲除谣言滋生的土壤。切忌因拖延、隐瞒和迟迟不发布引发事件恶化，造成公众更大的恐慌。这在灾害性、突发性事件的应对上尤为重要，要在事件发生后或获得信息的第一时间，进行微博发布，做突发事件的“第一定义者”，有效引导舆论。

砍人事件发生后3小时，深圳公安官微发布信息对案情进行了通报，并表示目前歹徒已被制服擒获，人质安全解救。10分钟后，深圳公安官微再发消息：经进一步核实信息，被砍伤者为在店内选购商品的顾客，已经被及时送往医院救治，情况稳定。

案情通报、人质被救、凶手被捕、伤者稳定，这些备受公众关注的问题被及时公布，是终止此次舆情事件继续发酵的原因。

在应对此类突发事件时，应掌握以下几个要点，并同步实施。

一是对网络相关话题进行淡化处理。联系微博、微信、QQ等网络平台，对血腥图片进行拦截过滤，避免恐慌情绪再度蔓延，让行动被动。

二是主动发声，及时辟谣。应对公共突发事件的最好办法还是公开透明，在第一时间发出权威准确的信息，最大限度压缩谣言传播的空间。积极运用官方微博、微信平台，对事件进展进行及时的、持续不断的发布。同时，注意对不实信息及时证伪，避免因谣言引发舆论的“次生灾害”。

三是与媒体保持联络，一方面及时通报，帮助媒体了解相关信息，借助媒体引导舆论。另一方面对可以管辖的地方媒体，要求不过度渲染，以对事实的报道为主。对省外媒体要及时掌握动向，做好信息服务工作，避免因与媒体沟通不畅造成报道，使工作被动。

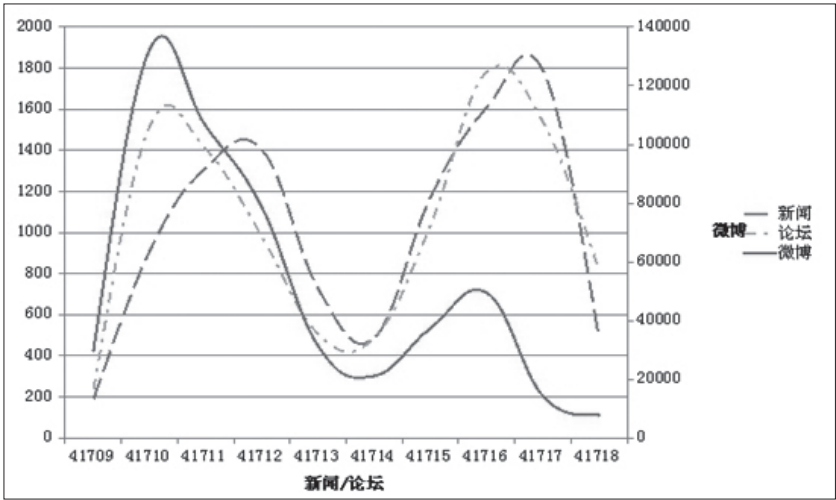
四是及时解决问题。突发事件中，解决问题是第一位的，胜过搞定舆论。一方面，对伤者进行及时救助和安抚，并注意稳定家属情绪。另一方面，集中调配警力，将凶手及时抓捕。实际问题得到公正妥善的解决，舆论事件便能很快平息。

案例 7 幼儿园违规喂药，官方处置几个“得当”

2014年3月10日以来，陕西省西安市、吉林省吉林市、湖北省宜昌市、宁夏回族自治区银川市等地，相继爆出幼儿园给幼儿喂“病毒灵”或板蓝根的消息，引起社会各界的广泛关注。3月20日，李克强总理对此作出批示，要求依法查处，严格管理，严防类似事件发生。

该事件一方面引发了民众对幼儿安全的担忧，另一方面也对各监管部门工作提出质疑和进一步的反思。

1、舆情走势



2014年3月10日，网友@极光之极爆料称，西安枫韵蓝湾幼儿园，为了提高出勤率，在未告知家长的情况下连续几天给小孩偷偷吃国家已明令禁止的抗病毒药（ABoB）。

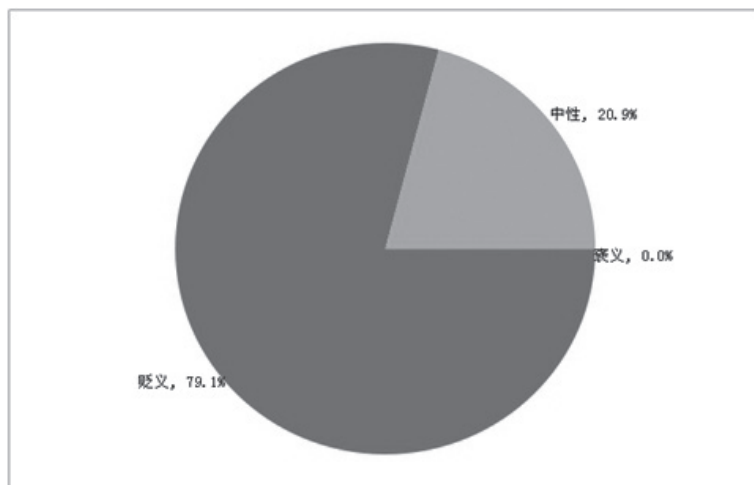
3月10日晚，《陕西都市快报》对此事进行报道，《成都日报》《环球时报》等媒体微博也对此事进行转载报道，引起社会公众广泛关注。

3月11日，枫韵蓝湾幼儿园法定代表人、园长、保健室负责人被警方控制，涉事药品已被封存送检。卫生部门已组织医药卫生专家对药物可能对人体影响进行分析评估，并对有不适症状的幼儿提供免费检查。

3月20日，李克强总理对个别地区发生幼儿园违规给幼儿集体服用处方药事件作出批示，要求依法查处，严格管理，严防类似事件发生。

此事受到关注后，各地相继曝光多家幼儿园给幼儿喂食处方药事件。3月15日，吉林市高新区芳林幼儿园涉嫌给幼儿服用“病毒灵”曝光。3月17日，媒体再曝，湖北宜昌馨港幼儿园的孩子也被强制喂食“白色药片”。3月20日，家长反映，宁夏回族自治区银川市西幼总园为预防感冒，曾给幼儿服用板蓝根。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台整体上呈负面倾向，贬义占79.1%，中性占20.9%，褒义为0%。

3. 网民观点

【严惩涉事幼儿园相关责任人】媒体现在至少已经确认有不少于三个省，有幼儿园的老师在孩子无病的情况下长期给孩子服用成人处方药！这是多么令人震惊的事实！要知道现在基本都是独生子女！强烈呼吁严惩这些披着老师外皮的人渣！尽快给人民以满意的答复！（新浪微博 雨夜浪漫 1978 观点代表性 36.2%）

【认为应加强监管】#给健康孩子喂药，幼儿园“病”得不轻#为保证所谓出勤率，给健康孩子喂处方药“病毒灵”，西安这幼儿园“病”得不轻。只重园方利益，无视孩子健康，突破教育底线。但一个无资质的“保健医生”，为何能开到大量处方药？对持续三年的违规喂药，监管是否存在疏漏？该吃“药”的，恐怕不止幼儿园。（腾讯微博 CC 观点代表性 29.4%）

【加强幼儿园儿童安全保护】还行不行啦，昨天给孩子吃抗病毒药，今天又发现给孩子吃中毒啦，幼儿园到底怎么了？我们的孩子还敢不敢送幼儿园去了？对于什么也不懂的孩子，我们国家还需要什么相应的政策才能保住我们祖国的花朵呢？别让我们的明天消失在今天！（新浪微博 小姐loli 观点代表性 20.9%）

【猜测或有背后黑色利益链】要求全国普查。居然两地发现给幼儿私自喂药牟利，这是偶然现象吗？不排除这是个药物黑色利益链的局部。依据中国的国情，应该即刻起对全国的幼儿园进行普查。（新浪微博 博联社马晓霖 观点代表性 13.5%）

4. 舆情解析

病毒灵事件爆发后，在应急应对处置上可以说是到位的。政府反应迅速，及时成立调查组入驻相关幼儿园，警方及时控制相关责任人，卫生局组织对幼儿进行体检，并安排专家解答媒体和家长的疑惑。

尤其是最后一点，恐慌大多来自未知，专家的答疑解惑能很大程度上缓解无论是当事家长还是外界的紧张情绪。安抚了当事人的情绪，舆论中尖锐的部分会在很大程度上被缓解。

从危机应对角度来说，这些做法都可圈可点。

这一事件中对于官方，质疑最多的仍是对幼儿园的监管缺位。具体则是教育部门和卫生部门为最。

据报道，西安这家幼儿园给孩子服药已长达三年之久。有人质疑当地的教育部门究竟有没有听闻过这一事情，有没有履行过监督责任？不可否认，教育部门对民办幼儿园的监管并不那么严格。

面对舆论危机最佳的结果是能够化危为机，至少也要缓解矛盾。国家教育部和国家卫生计生委的做法值得参考。

18日两部委联合发出通报，要求各地立即组织开展幼儿园及中小学校健康服务管理排查，重点检查行政区域内幼儿园是否有违规组织幼儿群体服药的行为。这是迈出了加强监管的第一步。需要注意的是，这不应该是应对的终点，紧急的处置后，下一步是建立起常规的监管机制以防止类似事件的发生。

事件中另一个使人关注的点在于西安幼儿园打着的是“宋庆龄基金会”的旗号，在前两年经历了许多负面新闻的洗礼后，这次丑闻再次牵扯上了宋基会。

事件被爆出后，中国宋庆龄基金会否认了与陕西宋庆龄基金会的隶属关系。而西安市官方的通报称，幼儿园与陕西宋庆龄基金会只是挂靠关系。

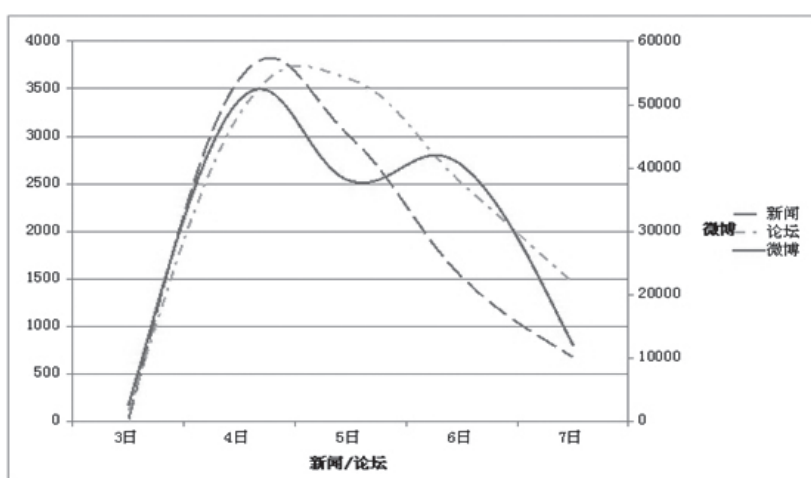
面对其间存在寻租或利益输送的质疑，如果并无猫腻，宋基会应该出面向公众解析澄清。例如中国宋基会除了简单的否认外，应该告诉公众为何中国宋基会与地方宋基会没有隶属关系。

对于陕西宋基会而言，诚挚的道歉是必须的。道歉在中国危机公关中还并不常见。在责任明确的情况下，道歉不会导致责任主体的模糊，并能够让公众感受到诚意。在危机处置中，很多时候内容是第二位的，让公众感受到对方的诚意应排在首位。

案例8 “起底”郭美美，红会就清白了吗

郭美美这个名字已经与中国公众对官方慈善机构的不信任难解难分。2014年8月3日晚，她出现在央视新闻中，承认自己因为虚荣捏造了与中国红十字会的关系。8月4日，郭美美相关信息再次充斥网络，都是“干爹门”、舆论炒作、涉聚众赌博乃至性交易等方方面面的详细起底。与此同时，多家官方媒体也发出了舆论不应再关注这个恶俗炒作者的呼声。

1、舆情走势



2014年7月9日，北京警方在掌握大量证据后，打掉了一个在世界杯期间组织赌球的犯罪团伙，抓获团伙成员8名，郭美美是参赌人员。

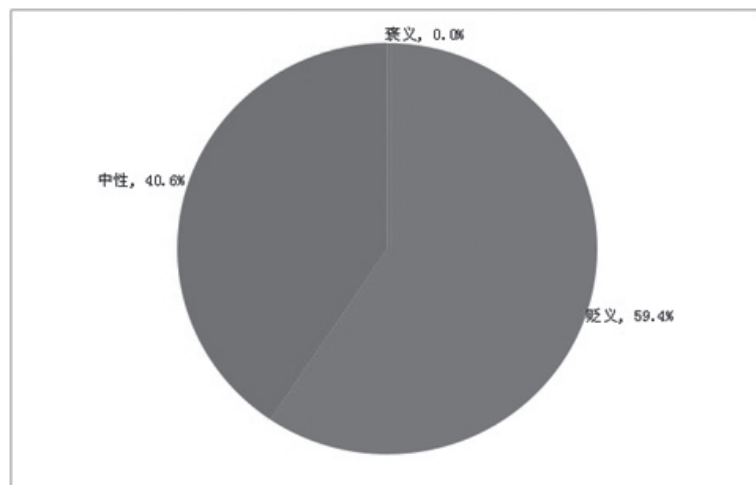
7月26日，北京警方在调查郭美美案中查明，郭美美口中的“干爹”，深圳商人王军涉嫌刑事犯罪，遂将其刑拘。

8月3日，北京警方证实，7月14日，郭美美等人因涉嫌赌博罪被北京市公安局东城分局依法刑事拘留。警方查明，郭美美开赌局巧取豪夺，非法牟利数十万元。郭美美被抓，网民与媒体关注点被迅速聚拢，关于郭美美的讨论量快速上升。

8月4日，新华社、人民网等媒体对郭美美进行大篇幅报道，皆是其“干爹门”、舆论炒作、涉聚众赌博乃至性交易等方方面面的详细起底。其中，其涉及性交易的说法引关注，关于曝光价码，网友戏称其“扰乱市场秩序”“重新定义了嫖资”。

同时，警方称调查发现，不论是炒作红十字会，还是“2.6亿赌债”都疑似有幕后推手网络炒作。对此，警方也在进行深入调查。

2. 褒贬态度分布



从輿情褒贬义上看，网络平台上整体呈负面倾向，贬义占59.4%，中性40.6%，褒义占0%。

3. 网民观点

【认为起底郭美美是为红会洗白】国难频频，各报纸头条却都是郭美美的消息！看新闻所有坏事都是郭美美一个人干的，郭没有靠山，红会更是无辜被抹黑的，今晚就要还红会一个清白。评：1.几百条无辜生命的逝去还没有一个妓女赌博重要？2.红会是因为美美才黑的吗？又岂是靠美美就能洗白的？3.这样的洗白能骗几个人？还有人愿意往红会捐钱吗？（腾讯微博 Ronica-燕燕2 观点代表性39.5%）

【认为媒体不应将关注力集中在郭美美事件上】雅安地震死190余人，那时候电视已经滚动播出灾区状况，全国上下众志成城，我当时也是在那个危难时刻一个人去了雅安。而今这一次的昭通地震，死230人失踪180多人，可我们的央视却还在“剖析郭美美”，还在“关注巴以局势”。（腾讯微博 辣姜 观点代表性26.1%）

【认为郭美美代表了一种普遍的丑恶现象】黄赌毒贪黑假劣非已经成为社会阴暗面的普遍现象，首当其冲的代表人物郭美美是当今社会腐败、淫乱、丑恶现象的缩影，是改革开放的附属品，是资产阶级达官贵族们奢侈糜烂生活的公交车，是执政党及共和国的耻辱，是劳动人民的悲哀。（新浪微博 红色沙龙-皇左 观点代表性19.9%）

【认为要深挖郭美美背后关系网】我们人肉的不是郭美美或者王美美。我们人肉的是黑暗的关系网利益链，我们人肉的是我们的善意、我们的税款的去向……只有将背后的关系人员一网打尽才是结束。（新浪微博 redress 观点代表性14.5%）

4、舆情解析

2011年6月20日，微博上一个名叫“郭美美baby”的女孩引起众人瞩目。她在微博上的生活照显示，她开玛莎拉蒂跑车、在别墅开生日会，皮包、手机、手表都是昂贵的奢侈品，而她微博认证的身份是“红十字会商业总经理”。这些微博引发了公众对其财富来源的强烈质疑和对红十字会持续多年的信任危机。

2014年8月4日，郭美美被媒体起底。其个人生活曝光的同时，红会不出意外地再次成为议论的对象。在舆论场，郭美美彻底地污名化伴随着红会是否清白的讨论。

当晚红会率先发声，其官方微博呼吁：“这一刻，请忘记郭美美”，为云南地震付出努力。次日，红会召开新闻发布会。发布声明称，一些机构和个人利用郭美美炫富在互联网上编造、传播中国红十字会的谣言，针对中国红十字会进行污蔑中伤，严重损害了中国红十字会的声誉和社会公信力。

对新闻发布会时机的选择，红会是明智的。对于此事，红会不可能不发声，如若错峰发声则反而会形成负面舆论的二次爆发。借央媒起底之时发声，一者只需要应对单一舆论热潮，二者郭美美噬赌、性交易等新闻点可以冲淡舆论对红会的关注度。

抽样统计2000条网民观点显示，34.5%的网民认为郭美美被刑拘的丑闻，无法中止公众对红会的持续追问和舆论监督。

“为什么整整三年时间，红会不敢找郭美美算账，而是忍气吞声，任美美逍遥法外？”“中红博爱与红会之间究竟有着怎样的利益关系？”

这些质疑都是意料之中，事实上也无法避免，早在2011年时就已经埋下的祸根。所以，红会发声的方式、时机、技巧，都是“术”层面的问题，而根本解决之“道”，则是有理有据地回应每一次质疑，让公众看到一个公开透明的红会。

具体到此时，红会的自证清白稍显过于强烈。事实上从红会的反应来看，应对思路是对郭美美事件一笔带过，强调红会在地震前线的救灾工作。但是此类微博连发数条，就反向形成了强调效果，引人质疑。

C H A P T E R 5

第 五 章

舆情“双刃剑”： 领导微博、第三方机制与舆情引导

近年，各地、各级政府机构日益重视社情民意，政府机构/领导干部开微博、利用第三方机制、用新媒体手段征集民意等做法，也纷纷驶上快车道。但2013-2014年的一些輿情案例提示，上述做法某种意义上也是双刃剑，所谓“成也萧何，败也萧何”。

领导微博中，“成也萧何”的典型代表，是2014年初习近平主席漫画形象走红微博事件。习近平本人虽未开微博，但其对自身漫画形象的微博传播持开放态度，本身就释放了一个重要信号：中央领导层已充分认识到，泛娱乐化是公共传播平台近年来的特点。严肃的政治议题常被以娱乐化的视角进行解读、传播，而此类传播的效果时常出类拔萃。

习近平的漫画正是娱乐化的体现，网民的回复都围绕一个“萌”字。“萌”字完成了对领导人的“祛魅”，让领导人在民众眼里更可亲，接近度也更高——而这，正是领导微博的最佳效果和理想境界。

相反，2013年7月，贵州省副省长陈鸣明在其个人微博中“失言”引发争议，以及同年12月的北京地铁官方微博发表“蝗虫论”，则都是政府机构/领导个人微博运营中的负面代表性案例。

移动互联网时代，政府机构/领导个人开微博，是个了解民情、争取民心的好办法。但一旦出言不当，可能适得其反。政府机构/领导个人在开微博之前，有两个问题必须厘清。

第一，开不开微博？开微博无疑能乘藉“网络问政”之风，但体制内是否接受，是否有时间打理，是否熟悉互联网的话语体系和网民的特点？这些都左右着此举的成败。如果上述条件均不具备，就应三思。

第二，在微博上说什么？如果只说工作，会显得比较单调。个性无非体现在三个方面：一是情感类的表达，二是人生感悟类的表达，三是对一些时事进行评论。但均须注意分寸，把握好尺度，防止“祸从口出”。

2013-2014年，另一把輿情“双刃剑”就是第三方机制。

这方面走在前列的是红十字会，但其引入社会监督委员会的探索，似乎并不成功。2012年6月，社监会宣布重查郭美美随即遭到驳斥一事，反而让红会的负面形象雪上加霜。

对第三方机制成功运用的輿情案例，来自2014年4-5月间接连几起新疆暴恐事件后。11名维族大学生通过《人民日报》官方微博发布联名信，谴责恐怖分子，得到了輿论的广泛传播和好评。其制胜法宝，就在于“维族身份”和“草根声音”的结合，让公众认为其诚挚、

可信、感人。这种官方微博对第三方声音的运用，在突发事件中，往往有意外的“正收益”。

正反两个案例告诉我们，要引入第三方机制，最好把握下述几条原则。

第一，对“谁当第三方”要有清晰定位。引入第三方的实质是先在 small 范围进行信息公开，目的是为 large 范围信息公开进行预演。

第二，第三方和原机构本身不能有利益勾连，不能把监督权、调查权交给机构自身。若给公众造成“为官方背书”的印象，损失的是双方形象。

第三，在信息发布上，第三方和原机构内部须充分协调，一旦二者“自相残杀”，公信力将瞬间雪崩。上述原则，均是从红会社会监督委员会得出的教训。

此外，近两年的一把新舆情“双刃剑”是舆情引导，包括征集民意等各种方式的对舆情的介入和干预。

2013年9月，湖南邵阳市综治办委为应对民调，群发短信要求市民“说好话”、领补贴，此做法因涉嫌收买民意而招致嘘声一片。同年12月，国家假日办就三套放假方案上网征集民意，但最终出台的方案，却被相当部分网民质疑“几无民意的体现”。

以征集民意为例，它本是体现群众路线的好事，但怎么在征集中实现“双赢”是一门学问。我们建议，秉持如下思路。

第一，工作在平时。平时就注意通过多种渠道，潜移默化地释放信息，影响民意，避免“临时抱佛脚”。

第二，正确看待网上民意征集的“双刃剑”效应。当某种民意已成“共识”时，将“共识”转化为立法的阻力相对最小。但若某种政策并非众望所归，其出台最好留出一定酝酿期和“放风期”。

第三，莫忘征集民意后的“收尾工作”。某些民意为何被/不采纳？分歧何在？必要的解释说明，会让其正当性和人性化程度倍增。

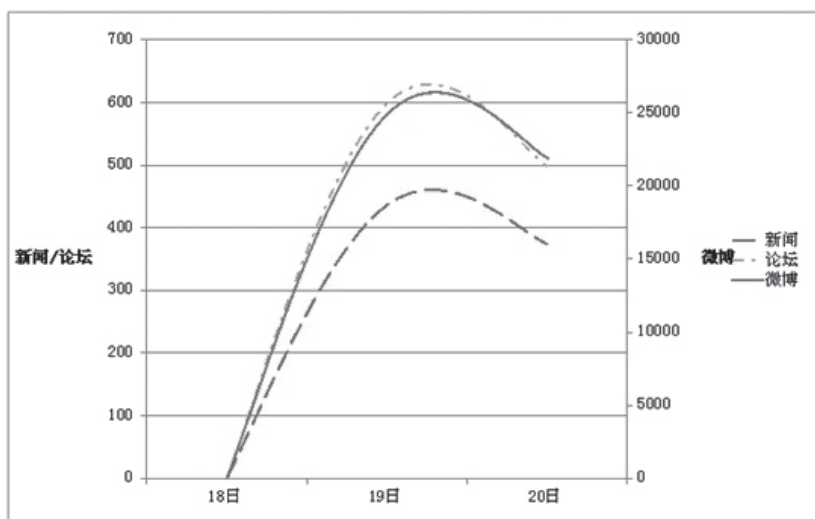
第四，切忌简单、机械地“收买”民意，采用介绍工作成果、真诚沟通困难、提供批评渠道等方式，促使民意向自己靠拢。

案例 1 习大大卡通形象“萌翻”网络启示录

2014年2月初，习近平在俄罗斯索契接受俄罗斯媒体专访时说：“我个人的时间都去哪儿了？当然是都被工作占去了。”

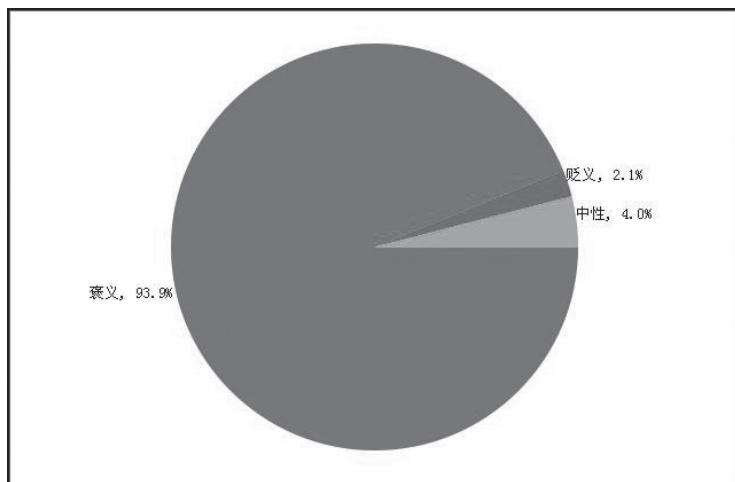
根据官方媒体公开报道的不完全统计，自中共十八大至今的近15个月里，习近平国内考察调研、出访、参加各类会议共80余次，足迹遍及国内三分之一的省份和世界五大洲。19日，千龙网图表新闻《习主席的时间都去哪儿了？》中出现了习近平的漫画形象，引起媒体及网民关注。中国网、人民网、新浪网等多家媒体对此事进行了报道。

1、舆情走势



2014年2月19日下午13时左右，千龙网首发图表新闻《习主席的时间都去哪儿了？》，首次公布了习近平的一张漫画形象。人民网、新华网、新浪、搜狐、腾讯等多家媒体网站、微博官微发布该消息，舆论热度开始上升。到20日凌晨时分热度开始下降。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台整体呈正面。褒义占93.9%，中性占4.0%，贬义占2.1%。

3、网民观点

【称赞习主席的漫画像很萌】习大大的形象真可爱，太萌了！（腾讯微博 窃芋偷枪 观点代表性43.2%）

【支持习主席，相信在习主席的带领下能真正实现中国梦】支持习主席，相信新的国家领导人会带领发展中的祖国再上一个新的台阶，把祖国建设得更加强大，带领全国人民实现中国梦。（腾讯微博 蜻蜓点水 观点代表性29.7%）

【认为此举措更显亲民作风，中国有希望】习总书记的卡通形象在官方媒体上出现，在以前是没有过的。这体现了新一代领导人的亲民路线，值得称赞。中国有希望！（腾讯微博 草根视界 观点代表性22.4%）

【希望领导人亲民常态化】酷！希望以后能看到更多习大大的漫画！（新浪微博 谢尔伦 观点代表性5.3%）

4、舆情解析

此次官媒首度公布习近平的漫画形象，从传播效果和舆情反响来看可以说是极为出色的。舆论评价可以说是一边倒的支持点赞。

从公布漫画可以看到，十八大后中国领导人在应对社会变迁和传播全球化的过程中，越来越注重宣传技巧。

此次的漫画，无论是标题、内容还是呈现形式的选取，都可以看出领导人在公众形象宣传上，接地气、亲民的思路。

标题选取了马年春晚走红的歌曲《时间去哪儿了》，内容则是承接此前主席接受采访时所说的。事实上，相比起国家大事，民众更关心领导人个人的情况，如衣食住行、工作状

况，因而传播效果也更好。事实证明这一报道方式效果出色，今后可以延续这一思路。

形式上，则是时下媒体界热门的数据可视化的数据新闻图模式。事实上，在涉及大量数字的情况下，用图的方式去呈现，比传统的文字传播效果更好，读者接受度也更高。

回想去年《领导人是怎样炼成的》视频在网上的走红，点击量超过245万，那部视频将习主席的升迁履历做了动画处理。总结可以发现，领导人对新媒体这一工具高度重视。

作为习近平漫画版的制作方千龙网，在舆论经过半天的发酵后也终于开始向外界解密如何出炉。通过《新京报》的采访，讲述该漫画是受习近平在俄罗斯索契冬奥会上接受采访时的回应启发。该网站编辑团队历时一周，数次修改后，完成了漫画。

泛娱乐化是公共传播平台近一年来的特点。严肃的政治议题常被以娱乐化的视角进行解读、传播。而此类传播的效果时常出类拔萃。

习主席的漫画正是娱乐化的体现。从网民回复来看“习大大好萌”“大大再忙也要注意身体哦”的留言都围绕一个“萌”字。“萌”字完成了对领导人的“祛魅”，让领导人在民众眼里更可亲，接近度也更高。

同时，领导人漫画形象本身是一种接受度高而且喜闻乐见的方式，媒体首现习近平的漫画形象，是一种更新、更现代时尚的沟通方式。

政要漫画形象的普及，不仅可以用更生动的形式让政要更亲民，也让政要的政治主张更容易被公众所理解

对领导人的小调侃，可以让领导人显得更可爱，显示其政治胸怀和政治空气的宽容。

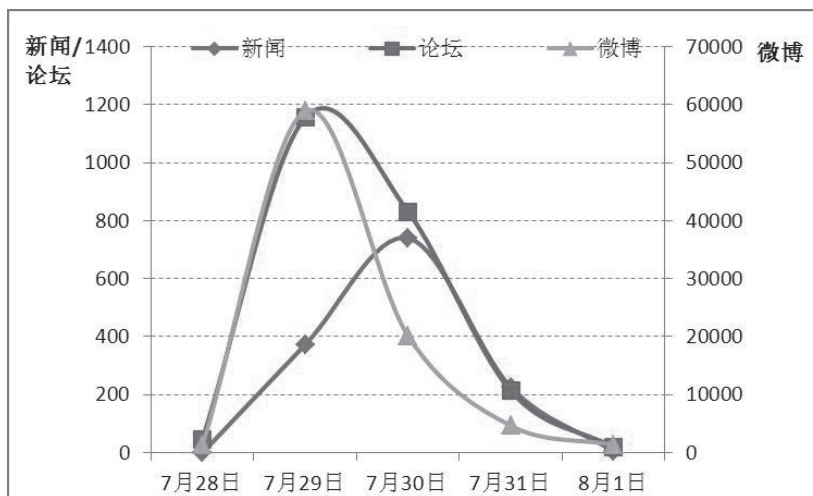
案例2 贵州副省长微博“失言”引争议，领导“官微”该如何打理

2013年7月28日，新浪微博实名认证的贵州省副省长陈鸣明转发了一条关于美国枪击案的微博，并评论称不爱国者为“败类、人渣”、质问“天天骂祖国的人，为何不移民去美国”等，一语激起众怒。

7月29日，陈鸣明以长微博形式致歉，表示出言确有不妥，官民间“应有话好好说”。同时，面对网民要求追查其财产的诉求，陈鸣明亦在微博中回应：“求查自家财产”。

此举使舆情由一边倒的质疑变为褒贬参半，也把领导干部该如何打理其个人微博的问题，推向前台。

1、舆情走势

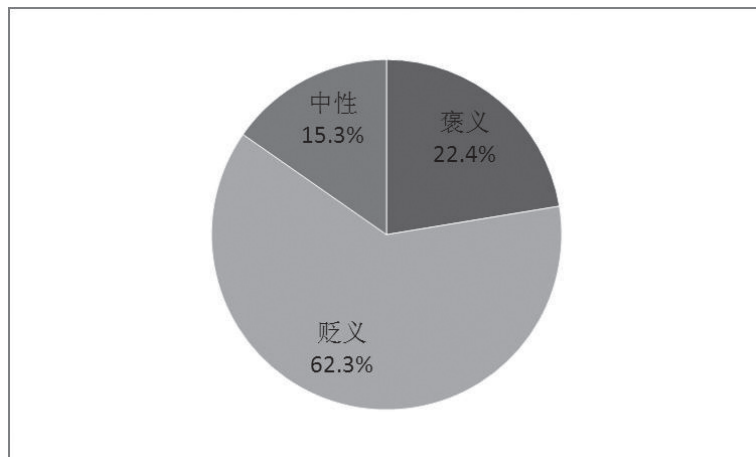


贵州省副省长陈鸣明的不当言论，在短短两天时间内激起舆论狂潮。其第一条斥不爱国者为“人渣、败类”的微博，评论数近2500条，转发近2万次，可谓“引火烧身”。

次日早晨，微博意见领袖“丁来峰”表示，应调查一下副省长的家人及财产去向。并称愿意接受财产调查的陈鸣明“才是真爱国”，呼吁网民转发以示压力。该条微博转发逾6000次，评论近1600条。

7月29日下午，陈鸣明发表长微博对此事进行解释：“监督和批评本身就是爱国的表现，我转发点评了一条美国发生枪击案的微博，本意是想说，任何国家都会出现一些极端个案，这是无法避免的，结果引发了一场争议。我要感谢网友的关注，也想对此说两句。”表态再次引起网民热议，有叫好的，也有不以为然的。上条微博评论逾5万次，转发逾3万条，此事亦于当天达到舆论高峰。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体上呈褒贬不一的态度，但负面多于正面。其中，对陈鸣明言论的贬义态度占62.3%，中性占15.3%，褒义占22.4%。

3、网民观点

【质疑副省长爱国言论】谁才是最不爱国的人？是打死小贩的城管，是强拆民房的强拆队，是滥用善款的红十字会，是揣着绿卡在两会睡觉的代表……贵州省副省长对这些人视而不见，却骂批评政府的人，不妥。（新浪微博假装在纽约观点代表性36.2%）

【质疑“说总比不说好”的论调】对官员说话的期待，以前是要说正确的话，早些时候是说人话，现在则是不说错话，据说这次贵州省副省长发出“不爱国人渣论”后，很多媒体主张“说总比不说好”，看来以后只要求说话。有的人真心容易知足啊！（腾讯微博何小手观点代表性27.7%）

【认为副省长本意不坏】个人认为：省部级高官实名开微博，本身就是一种进步。言论虽有些过激，但出发点没错。网络不是“自留地”，部分网民“这山看着那山高”，稍有不顺就开骂，这无益于事情解决，反倒添乱。真金不怕火炼，希望陈省长经得住考验。（新浪微博济南博警宋健观点代表性23.5%）

【认为副省长“微博执政”还需探索】贵州省副省长在微博上大胆发言，说的不恰当可以接受质疑并道歉，这是官民利用社交媒体实现良性互动的开始，为探索中国式的政治传播提供了宝贵的经验。但他的政务微博引发关注居然是因为破口大骂，而非他的执政理念或行为。作为“十大政务个人微博”，希望陈副省长能够在“微博执政”方面再做探索。（凯迪社区清华史安斌观点代表性12.6%）

4、舆情解析

移动互联网时代，领导干部开微博是个了解民情、争取民心的好办法，但也是把“双刃剑”。如果做得好，会很受民众欢迎，比如陕西省公安厅副厅长陈里。但如果出言不当乃至“失言”，则可能适得其反，比如此次贵州省副省长陈鸣明事件。

陈鸣明副省长此次舆情应对可谓开局不利，但逐渐“转危为安”。

在舆情发展第一阶段，陈鸣明副省长转发美国枪击案并评论，本身无可厚非。但其用语较为偏激，并且在与网民的互动中，加入了“对骂”的阵列，使负面舆情一边倒地涌现。较高级别的领导干部，仅因意见不合而向网民“爆粗口”，显得未免没有雅量，易使网民怀疑其为官、为人的水平与素养。

在舆情发展第二阶段，面对一些网民提出的“清查副省长的家人和财产去向”的诉求，陈鸣明没有回避，而是用微博语言回应：“求查自家财产”。此举初步扭转了网民的负面印象，一些人表示“身正不怕影子斜”，舆论开始松动。

在舆情发展第三阶段，陈鸣明“愈战愈勇”，又以长微博形式，仔细解释了“失言”微博的本意，对不当言论表示道歉，并称官民间应该“有话好好说”。这一低姿态、自省式，同时也警醒他人的举动，起到了某种四两拨千斤的作用。一批正面评价随即集中涌现，有媒体评论“尽管陈鸣明出言不当，但有血有肉、有真性情的官员，总比打着官腔，永远说‘正确的废话’的官员有价值”。

尽管褒贬不一，此事的总体效果仍是负面的。这也提示，领导干部该如何打理好个人微博，是一门学问。

领导干部如何“经营”个人微博？以下两个问题首先应予掌握。

第一，开不开个人微博？

开微博无疑能乘藉当下“网络问政”之风，但也可能会在体制内不被接受。这个跟不同单位的上级领导对此的接受、支持程度有关，开微博之前应予考量。考量的因素，一是否有时间，二对互联网的话语体系、网民的特点是否比较了解。如果都有，可以开。如果没有，就应三思。因为一旦开了，再关，就会引起很多猜测。

但如果是负责宣传的领导干部，开一个微博就可能是工作的需要。这是一个与民意直接对接的窗口，一旦发生突发事件，这个微博就有可能力挽狂澜。

第二，在微博上说什么？

领导干部的微博，如果只说工作，会显得比较单调，最好是有些个性。个性无非体现在三个方面。一是情感类的表达，如家人、孩子等，但这也不能说得太多，否则既涉及隐私，又让人觉得这个领导干部只关注家庭，不为社会服务。二是人生感悟类的表达，这个可以有，但也不能太多。多了就让人感觉你是一个哲学教授，会让人觉得你缺乏一个领导干部能够切实解决问题的实干精神和水平。三是对一些时事进行评论，发表观点，这是最体现领导干部微博个性的好方法，但也要注意分寸，把握好度。

此外，领导干部开微博还有几点注意事项。

第一，领导干部的微博可以活泼，但要注意分寸。要拿捏好个人身份、公职身份的不同角色。戒油滑，同时也要避免与网友激烈争辩，沉不住气。

第二，改变官方话语体系，从语态到心态。不要轻易关闭微博的评论功能，不要轻易删除网友评论，不要组织员工进行一边倒的正面评论。

第三，每条微博观点自成一体，防止因语言断片引起误解。不能在一条微博中写完的意见，建议用长微博的方式来一次性呈现。

第四，微博“关注”要谨慎。有些领导干部的微博仅因个人爱好来选择关注，比如关注日本AV女优，就非常不合适。

第五，及时删除广告帖和违法帖。

第六，重要言论注意发布时间，避开上下班时间、午餐时间、休息时间等流量低谷。一般的高峰流量时间段为10-11时，13-15时，晚21-23时。其他时间可发布一些轻松情感类的关怀信息。

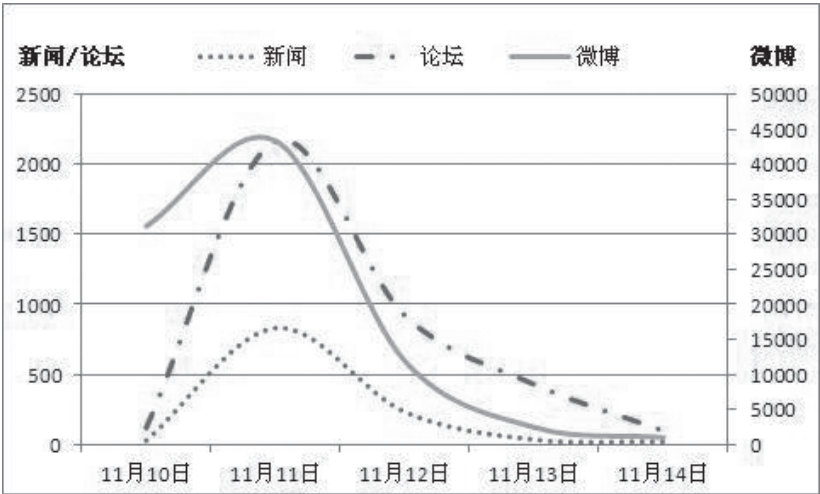
第七，巧用“马甲”，关键是形成网上舆论的对冲。

案例 3 北京地铁“蝗虫门”：官方微博管理三大漏洞

2013年11月10日上午，北京地铁公司新浪官方微博发文，对满地铁车厢的小广告、纸屑的糟糕环境表示不满，将不文明乘客比作“蝗虫”，并表示对于恶意破坏北京首都的行为：“这里不欢迎你！”

该条微博发出后，引发巨大争议。有网民认为，该条微博使用“蝗虫”“这里不欢迎你”等词语涉嫌歧视外地人。也有网民表示，官博的初衷是谴责不文明行为，是在为绝大多数地铁正常乘客发声，不应过度引申。一时之间，舆论热潮不退。

1、舆情走势

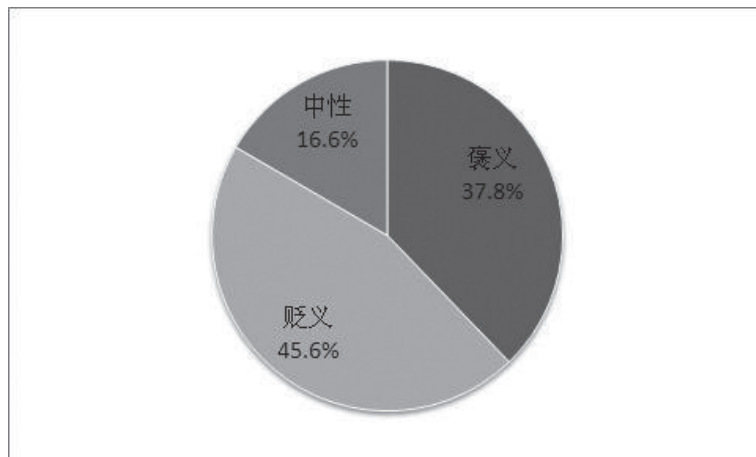


2013年11月10日，该条微博发出后立即引来网民热议，随后，微博被删除，但被网友截屏并加以评论、转发。截至删除时，该条微博共获4277次转发，3020条评论。

11月11日，新浪网、凤凰网、和讯网等网络媒体对此事进行了报道，助推舆情走势上涨。当日，《京华时报》发文称，据北京地铁运营公司工作人员透露，该微博为公司微博部的小编所发，原本是想做有关文明乘车方面的宣传，未料到因表达方式问题，引起网友争议。

该工作人员还表示，公司相关领导已经了解了情况，待具体处理方案明确后会及时告知媒体。但北京地铁方面之后并未给出官方回应，舆论一直延烧至13日，才有所下降。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，网络平台呈现褒贬参半的情况。其中，对此官微言论持贬义态度的占45.6%，褒义占37.8%，中性占16.6%。

3、网民观点

【认为“@北京地铁”言论有歧视嫌疑】违规犯法都该被惩罚，但是不能歧视，说别人是蝗虫是辱骂，把这一词语施加于某一人群时，就是歧视。（新浪微博 Silent_Live 观点代表性33.4%）

【认为“@北京地铁”的言论并无不妥】不觉得北京地铁的官微很过分。“蝗虫”只是对害群之马的比喻，对这种恶劣的随手扔垃圾行为来说，已经算是很客气了。每个城市都不会欢迎这样的人，甭管他是谁。有些人太过敏感了。（腾讯微博 DJ 刘薇 观点代表性30.8%）

【质疑北京地铁管理不善】北京地铁自己应该为管理不善担责，而不应侮辱乘客。首先，车厢遗留的垃圾绝大多数是小广告。其次，地铁车厢没有放置垃圾桶（箱），乘客遗留些纸屑是难免的。第三，个别人的随意行为，不能代表绝大多数人的素质。（新浪微博 吴其伦 观点代表性21.2%）

【要求治理小广告】北京地铁十号线总有“纸屑满地”的现象，小广告太多，很难治理吗？这样对北京造成多坏的影响啊！就算不好找发广告的，总有广告主的信息吧，广告主不花钱小广告会给发吗？见到这样的，应该重金罚款广告主。（百度贴吧 大侠勾浩南 观点代表性14.6%）

4、輿情解析

如果说投入人力、物力辛勤经营的官方微博，最终换来的是“费力不讨好”的结果，可能很多政府部门都不禁会望而却步了。“北京地铁”官方微博的“蝗虫门”，就是最新的一个例子。

“北京地铁”的微博管理及事后应对，体现了官方政务微博管理中现存的三大漏洞。

第一大漏洞在于管理机制上，建了新媒体沟通渠道后就“撒手不管”。

一些政府部门的中上层领导干部，并不习惯使用网络，微博账号存在完全交给年轻、基层的工作人员运营的情况。这里存在一个思维盲点——领导“不擅长用网”，并不等于领导就缺乏审核发布文字、图片内容的能力。

相反，越是在“人人都握有麦克风”的互联网时代，政府部门微博的权威地位才越得以体现。有关部门更应该注重微博发布的把关，爱惜自己的羽毛，像新闻发言人一样，由下而上设置多层内容审核关口，对官方微博发出的每一句话斟酌、负责。

第二大漏洞在于业务层面，官方微博的发言尺度拿捏不当，“公私不分”。

一些基层工作人员并不清楚掌握发布官方微博的尺度，以个人化的口气、观点发布微博，便可能出现官方权威话语权被个人滥用的情况。极端案例，就是像“北京地铁”这样出现字词不妥的情况，或者个人观点不妥，导致部门形象为其“买单”。

我们以奥巴马开通的新浪微博为例，他们有一个团队管理这个账号，但发布的内容需要本人签字审核。也就是说，虽然奥巴马的微博可以生活化，但在信息发布的把握上，都是采取了严格的审核制度。

2013年甚至出现过这样的案例：管理者想用个人微博发表偏颇观点，误登录部门官方微博账号发布，引起轩然大波，导致干部被免职。

第三大漏洞在于管网意识上，“滞后于网”。

这就对相关干部的基础舆情应对素养、对网络社会生态的认识提出了崭新的考验，且网络社会的新情况是高速变化出现的，需要领导干部及时“充电”，与时俱进。

英国是推动政府微博规范化发展、严格管理过程中，最具有代表性的国家。早在2009年，英国就发布了《政府部门Twitter使用指南》（以下简称《指南》），供各级政府部门参考。虽然这份指南不具有强制性，但仍然具有很强的借鉴意义。其中规定。

一是注重发布内容要求。《指南》根据政府微博的特点，从多样化、人性化、发布频率、时效性、可信度等多个方面，对政府微博信息发布的机制提出建议。

二是注重“意见领袖”的力量。《指南》建议一方面要高度重视关注“意见领袖”的留言内容，另一方面要和他们保持良好的关系，借助他们来宣扬政府的施政理念。

三是注重微博使用效果的评价。既然政府机构开通微博是一个普遍趋势，那就应当把政府微博纳入政府日常工作中，像其他工作一样需要绩效考核，来评估其使用效果。

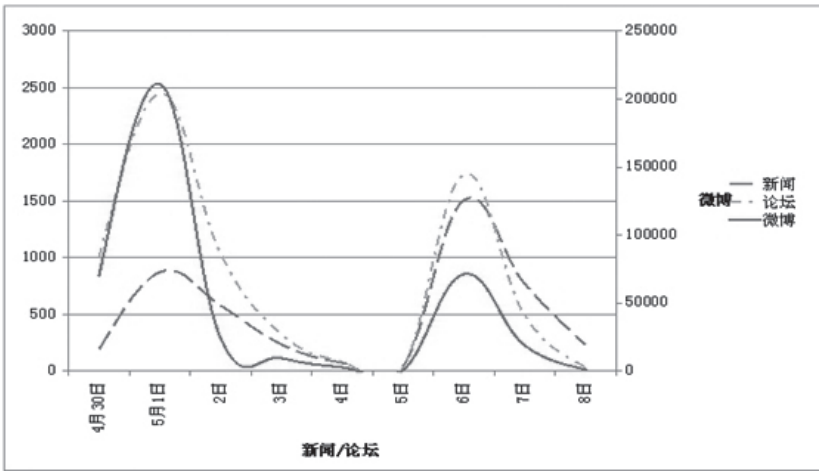
四是注重微博推广。《指南》建议通过门户网站、页面索引、社交媒体、意见领袖、电子邮件等多种渠道，来宣传推广政府微博。

案例 4 乌鲁木齐火车站暴恐案，第三方联名信赢得舆论高地

2014年4月30日19时左右，乌鲁木齐火车南站出站口附近发生一起爆炸，造成3人死亡，其中1名系无辜群众，2名犯罪嫌疑人当场被炸死。5月6日上午11时30分许，有年轻男子在广州火车站邮局前的广场，持刀伤害过往旅客，事件造成6名群众受伤。目击者称袭击者头戴白帽。

舆论对恐怖袭击予以谴责的同时，对快速应对送去了“赞”。

1、舆情走势



2014年4月30日晚7时许，乌鲁木齐市火车南站站外发生一起爆炸案件，造成3人死亡，其中1名无辜群众，2名犯罪嫌疑人当场被炸死。舆情迅速达到高潮，大多网民要求严惩凶手并为死伤者祈福。

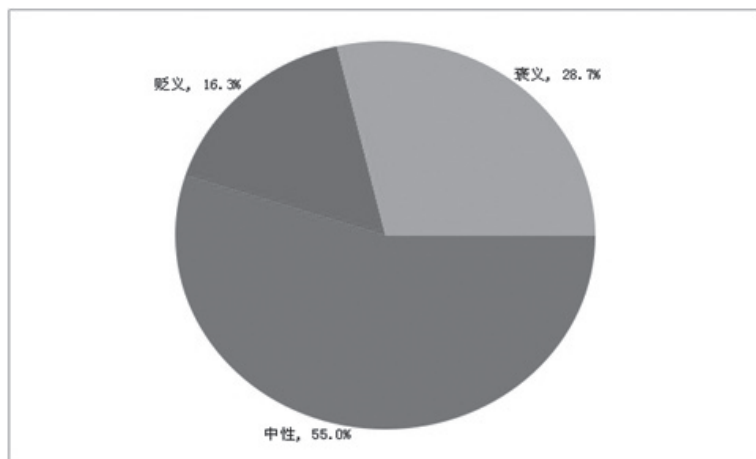
当天深夜，中共中央总书记习近平作出指示，必须深刻认识新疆分裂和反分裂斗争的长期性、复杂性、尖锐性，反暴力恐怖斗争一刻也不能放松，必须采取果断措施，坚决把暴力恐怖分子的嚣张气焰打下去。

5月1日，《人民日报》微博发布北京外国语大学等9所大学11名维吾尔族在读大学生联名写的信，谴责乌鲁木齐“4·30”暴恐袭击事件，揭露暴恐分子“制造恐怖氛围，在各族群众中制造恐慌，挑起矛盾，煽动仇恨”的图谋。

5月6日上午11时左右，一年轻男子在广州火车站邮局前的广场，持刀砍人，造成6名群众受伤。嫌疑人被民警开枪击伤后抓获。

5月6日晚，公安部部长郭声琨，副部长傅政华、刘彦平分别到长沙、北京、上海火车站检查安保工作落实情况。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台整体上呈中性。中性占55%，褒义占28.7%，贬义占16.3%。

3. 网民观点

【为死伤者祈福，要求严惩凶手】针对无辜老百姓的任何恐怖行为，无疑是可耻的，是对基本人权的严重践踏，是对法制尊严的严重损害，是对文明秩序的严重挑战。缉拿凶手，绳之以法，严惩不贷！以确保民众生活、工作的平安。（莒县论坛 尼哥底母 观点代表性31.5%）

【支持领导人的应对措施】乌鲁木齐火车站爆炸后，习主席迅速作出了指示。广州火车站砍人事件后，公安部三部长夜巡三地火车站。领导人亲自夜巡是对普通百姓的安抚，也是对人们安全保障作出的保证。强烈支持习主席严厉打击恐怖分子嚣张气焰的指示。（凤凰网论坛 手机用户 观点代表性28.7%）

【要求加强公共场所安保】习主席刚刚视察新疆，还在发生这种恐怖事件，让人寒心！说明反恐力度不够。特别是人流密集地区，我们不能单纯做在明处，这只能起威慑作用，不能彻底根治。必须在重要地区加强管理暗查及设立便衣特警，加强巡逻力度，特别是节假日。（腾讯微博 祝福 观点代表性23.5%）

4、舆情解析

自2014年3月昆明暴恐事件以来，多地发生暴力袭击事件，且多传言或涉及新疆问题。

此次乌鲁木齐火车站爆炸事件，其象征意义远大于实际造成的伤亡损失。因为从4月27日至30日，中共中央总书记习近平刚刚在新疆进行了考察。总书记此次新疆之行，所到之处都视察了警务、军务，可看出总书记此行对维稳反恐的重视。

也因此，在他离开的当天，乌鲁木齐火车站爆炸，几乎被视为对总书记以及党和政府最

赤裸裸的挑衅。

面对挑衅，要以力量来回应。这种力量既能震慑不法之徒，也能给恐慌中的老百姓带去安全感。

快速有效的调查处理即是力量的一种体现。当晚1时许，这起爆炸案被定性为“严重的暴力恐怖袭击案件”，并公布了过程。案件于5月1日下午告破。24小时内破获案件，袭击的猝不及防和处置的迅速妥帖形成比较。

领导人的反应是展示力量的另一途径。总书记使用了“坚决把暴力恐怖分子的嚣张气焰打下去”的措辞。到了1日晚间，新华社刊发的报道中，总书记的指令更是用了“毁灭性打击”这样的措辞。

在广州火车站砍人事件当天晚上，公安部正副三位部长连夜巡视长沙北京上海三地火车站。公安部副部长傅政华更是在巡视北京火车站时叮嘱民警要“一枪制敌”。

此类暴恐事件发生，舆论第一时间是激愤的，主要内容是呼吁严惩凶手，打击恐怖主义。此时，党和政府领导人反应越迅速，表态越坚决，则越能得到舆论的响应和拥护。事实证明前述“毁灭性打击”“一枪制敌”等措辞在民众中获得了很好的反响。

每一个危机中都存在转危为机的机会。暴恐事件的发生亦有机会将恐怖主义脱民族化、宗教化，凝聚人心，团结各方。

乌鲁木齐爆炸事件中第二点值得关注的是，以11名维吾尔族大学生联名信为代表的民间声音通过官方媒体进行传播。

就在新疆警方破案通报之后不到两小时，《人民日报》的官方微博发布了《维族大学生联名信：我们，不会再沉默》。这一公开信得到了广泛的传播，并获得大量的转载和跟帖。之所以能有出色的效果有以下三点原因。

第一得益于公开信起草者的身份。舆论更倾向于信任年轻人，尤其是学生，因为学生相对单纯。这一身份让舆论更相信他们的语言是发自内心，更为诚挚。且参与者都署了实名，情感上能获得百姓支持。

第二，视角。他们用自己的语言而非官方的话语发出自己的声音。其中包括以新疆人的视角阐述恐怖主义对新疆带来的伤害，以及以伊斯兰教义警告暴恐分子。

第三，与当下区分恐怖分子和维族群体的观点相应和。袭击乌鲁木齐火车站是无视种族宗教的无差别攻击，使得其失去了之前民族、宗教等支撑理由。因为维族也成为攻击目标，区分两者的观点前所未有的强烈。维族大学生对恐怖主义的谴责正是这一观点的体现，因此能得到舆论共鸣。

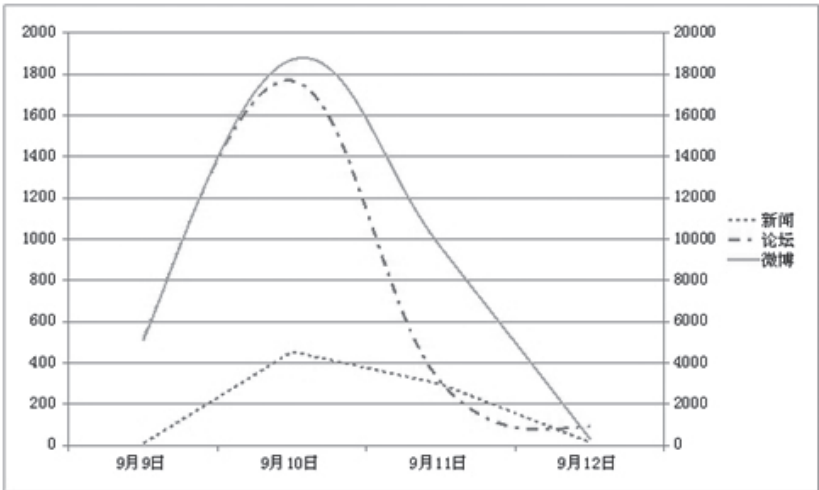
得益于民间声音的活跃，乌鲁木齐火车站爆炸事件有意外的“正收益”。实际上，应对其他危机事件时也可参考这一做法，发动民间力量，通过官方媒体传播有利于自己的民间声音，到达率和接受度都会较单由官方媒体发声好得多。但切忌“请托”，一旦被揭穿则会产生不必要的舆情次生灾害。

案例 5 邵阳市官方发短信“买好评”招致嘘声一片

2013年9月，湖南邵阳市社会管理综合治理委员会为应对省里的民意调查电话，给广大市民发了短信，称“邵阳人要说邵阳好，家乡才能真的好”，接到省里民意调查电话，同时给出了客观公正、积极评价的市民，凭通话记录可以领取误工补贴。

邵阳市短信“求好评”给补贴的做法，引来网上一片嘘声。

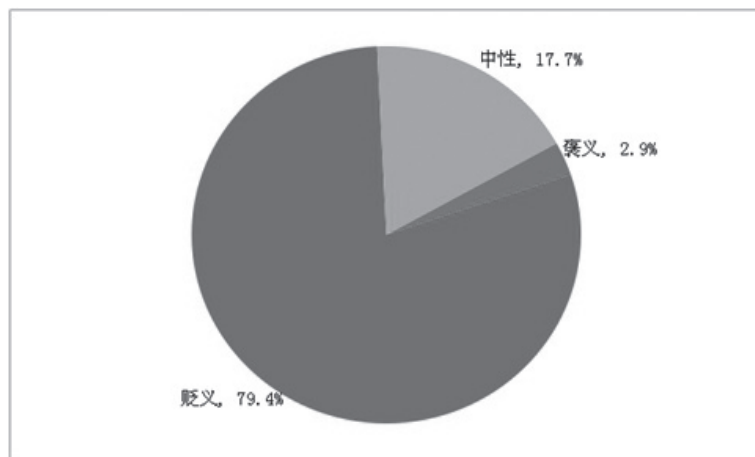
1、舆情走势



2013年9月9日晚间，该事件被新华网、搜狐、网易等新闻媒体曝光后，立即引起各媒体及网民的关注。

9月10日，媒体纷纷转载了相关新闻，直接推动了舆情上升。10日中午，邵阳市委宣传表示：邵阳市委市政府已经叫停了“说好话发补贴”的做法，并对发出短信的邵阳市综治办提出严肃批评，要求不得出台任何干扰民意的措施。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体上呈负面。其中，对邵阳官方做法的贬义态度占79.4%，中性占17.7%，褒义仅占2.9%。

3、网民观点

【认为官方行为愚蠢】可笑！很多地方都是因为愚蠢政策而出名的。邵阳人民，你们的公正就值300元误工费补贴？（新浪微博天命有周观点代表性52.8%）

【认为需严查惩处】已经给予过积极评价的用户，还领钱不？如果不给钱，是不是可以讨要？如果讨要不成，是不是可以走法律途径？不少地方追求政绩，徇私舞弊是另一种形式的腐败，必须有人为此担责，望严查。（百度贴吧Nole_Lee观点代表性25.6%）

【认为办实事才是正经事】不要担心别人是否说好话，而是要多为百姓做好事。做出好成绩，好话自然发自内心。（新浪微博听雨的牵挂观点代表性17.5%）

【认为官方道歉态度值得肯定】邵阳官方的态度值得肯定，道歉总比死不认账还反诬网民造谣有良心。（腾讯微博一介忠夫观点代表性4.1%）

4、舆情解析

提前“排练”应对民调的事件，在各地已被曝光多起。这次邵阳市综治办群发短信要求市民说好话、领补贴的做法，一经曝光，可谓“两头不讨好”。

邵阳市综治办的做法不妥之处有三。

首先，互联网时代是一条信息高速路，截至2013年6月底中国网民总数已达5.91亿，能够使用手机上网的人数占到七成。微博与微信等Web 2.0交流工具的勃兴，使人人都具有了麦克风，任何地方的信息都可能被上传至互联网，并酿成举国关注的公共事件。

邵阳市综治办以群发短信的形式要求“说好话”的做法，私密性、可控性均极差，风险系数极高，被任何一个用户上传至网络，便可能引起公众围观，陷自身于被动境地。

其次，邵阳市综治办相关负责人曾澄清，“凭通话记录领取误工补贴”是针对民调效率较低的情况，众多提高民调的措施之一，并不要求百姓一定要“说好话”，但此澄清显然没有起到作用。

相关政府机关希望百姓在民调中“说好话”的心理，无可厚非。但在短信中缀入“领钱”等说法，就坐实了收买民意之嫌。“水军”收钱造势、某些“大V”收钱发帖等假冒民意行为，已经引起公众深恶痛绝。以官方身份来收买民意，更令公众感到难以接受，嘘声一片自不待言。

最后，上级民调机关进行调研的目的，是了解基层民意，评估政策成效，并为下一步工作提供参考。但邵阳市综治办作为下级机关，要求自己的百姓“说好话”，一经曝光，就有“欺上瞒下”之嫌。上级希望了解的“民意”被人为扭曲成了“官意”，上级机关同样难以买账。

好在邵阳市委市政府在亡羊补牢方面出手较为及时，第二天就叫停了综治办的举措，并向网民表示歉意，对发短信的市综治办提出严肃批评，责成其作出深刻检查。

上述“三部曲”并不难，叫停一道歉一惩处，但对平息质疑是立竿见影的。尤其是向网民表示歉意之举，因真诚及时而赢得叫好声，值得相关政府机关借鉴。

那么该如何更好地应对上级民调？可以从以下几方面尝试。

第一，工作在平时。所谓“平时”不仅包括扎实地做好事、做实事，也包括积极地通过官方微博等渠道，与辖区百姓进行沟通，并对自身所做的工作进行公示与告知。“酒香也怕巷子深”，只有让百姓对自身工作有了基本了解，才能形成良好评价。辅以平日里的官民良性互动，及时解决呼声较大的问题，良好民调结果才能有基础。

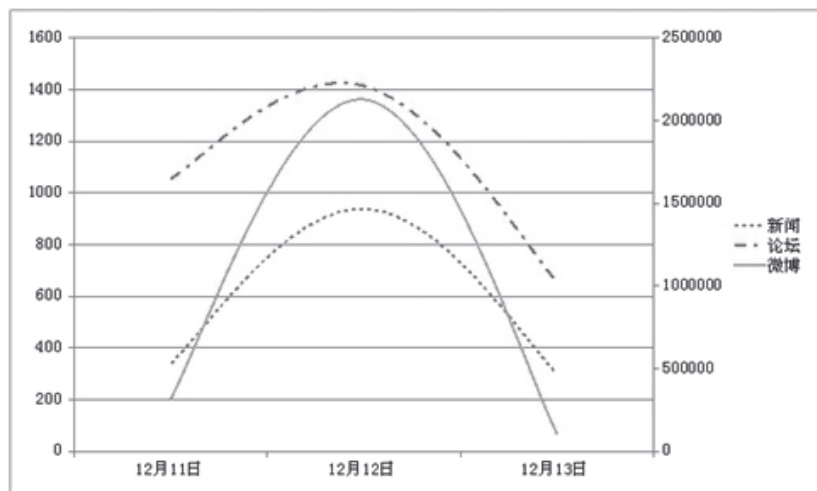
第二，在民调前夕，如希望通过短信平台“拉票”，可以在用语上、措辞上下功夫，尤其要把握好尺度。最好既传达出希望百姓积极评价的意愿，又不落下“收买民意”的话柄。比如，“上级机关即将针对XX工作进行民意调查，XX机关近一年来在XX方面做了如下工作：1、……2、……3、……让您对XX满意是我们的期望与宗旨，希望您积极配合民调。如您在XX工作方面有任何意见与建议，希望能拨打热线电话XX与我们沟通，我们将在工作职责范围内为您解决问题。”

案例6 “新版放假方案”受一致抨击，决策机关如何处置民意

2013年12月11日晚，国务院办公厅发布《关于2014年部分节假日安排的通知》。通知规定全年假期维持11天不变，不恢复“五一”黄金周，而且春节放假从正月初一开始，除夕不放假。

该方案出炉后，几乎受到网民一致抨击。多数网民质疑：放假方案“说改就改”谁说了算？此前的三套方案调研是“白做”的吗？除夕不放假，是不是“拍脑瓜决策”？此案例反映出的立法者与民意的关系，值得探究。

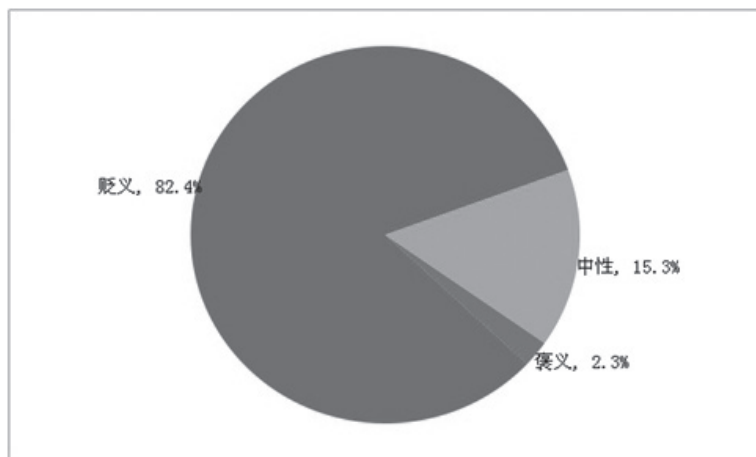
1、舆情走势



2013年12月11日晚，新华网、人民网等多家媒体进行了报道，并在官微上发表评论，进一步推高质疑热度。如“@新华社中国网事”评论称，“对亿万背井离乡的游子而言，除夕到家吃顿团圆饭是一年的企盼。放假方案顾了这头，却顾不了那头。”“@新京报”评论称，“春晚真的要在火车上看了么？”

次日，媒体刊发专家对“除夕不放假”的解释，但未被网民接受，舆情走势上涨依然迅速。截至12月13日，相关舆情总数达256万篇。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体呈负面。其中，对官方做法的贬义态度占82.4%，中性占15.3%，褒义仅占2.3%。

3、网民观点

【对除夕不放假表不满】除夕不放假，坐飞机不行，坐汽车没有，坐火车排票。真不知道决策者怎么想的。大年三十晚下班，我们这些离家远的在火车上过年吗？（腾讯论坛人间恶魔观点代表性45.2%）

【认为放假方案在助推“潜规则”】除夕不放假这件事，专家解释成很多单位会约定俗成放假。这事不假，但假日办制定的放假制度，难道不是为了让大家去遵守？初衷未必坏，但带头玩“潜规则”，不太妥吧？（新浪微博连鹏观点代表性24.3%）

【认为假日办在罔顾民意】热火朝天地讨论近三个月，三套方案也比对吐槽殆尽。末了非但没采纳任何一套，调休照旧，并且把元旦砍成一天，除夕也“惨无人道”地调成了法定工作日。这样的折腾是把人民当猴耍？这就是中国式的民意普查？（百度贴吧算术本观点代表性21.2%）

【承认放假方案“众口难调”】2014年放假安排终于出台。综合各方意见和考虑的方案依然众口难调，带薪休假难以落实，凑长假和全国人民集中出游就成了中国奇景，日子被调来调去的烦恼也不断反复。（新华网贾奋勇观点代表性9.3%）

4、舆情解析

假日办公布的“新版放假方案”中折射出的“决策与民意”的关系，是一部生动的教材。“新版放假方案”出台后，对其与民意关系的质疑，主要有三方面。

质疑一，在恢复“五一”黄金周、延长春节假期上，为何不顺应民意？

在此前征集意见阶段，呼吁恢复“五一”黄金周的网民比例达三成以上，但方案对此只

字不提。呼吁延长春节假期的呼声达五成以上，但新方案在“藏着掖着迎合民意”，反而无人领情。有新华网记者评论：2014年放假安排公布，“坑爹式拼假”被摒弃受到欢迎，但除夕不放假却引来一片吐槽。相关专家称，“除夕不放假”是恢复此前惯例，而且还是一项“隐性”福利。既如此，为何不能顺应民意，把“隐性”福利“扶正”，多放一天假呢？

质疑二，在“除夕不放假”问题上，为何罔顾民意？

新方案规定“除夕不放假”事出突然，令不少网民错愕。其实，这是2007年假期改革前的做法，当时“除夕放假”的改革呼吁多时，形成了相对共识，采纳时的争议就较小。北京大学教授张颐武分析，“但这一次，不同意见刚出来就迅速采纳、调整，反而没有考虑达成更多共识，因此改动后收获的批评就较多。”

质疑三，既然民意“无效”，为何征集民意？

“新版放假方案”基本脱胎于此前民意征集集中的第三套方案，后者获得半数以上支持率。不少网民对“新版放假方案”感到不满的原因之一是，他们在此前征集民意阶段提出的其他意见，没有被采纳，也没有得到说明。其实，2014年的放假政策已经经过两次民意调查，两次调查的结果是什么？假日办又是如何汇总这些意见的？如今，标准答案公布了，为什么这是标准答案？假日办后续解释说明工作的“不给力”，导致不满丛生。

由此可见，倾听民意、顺应民意远非易事。一方面民意本身就有分歧，另一方面利益受损或要求未得到回应的人会强烈表达不满，而满意的人往往并不发言。如何把握民意如流水般的转换，求得“最大公约数”是最难的问题。

决策者该如何与民意“打交道”？不妨遵循以下原则。

第一，注重决策“共识性”，将“全民共识”转化为决策的阻力相对最小。

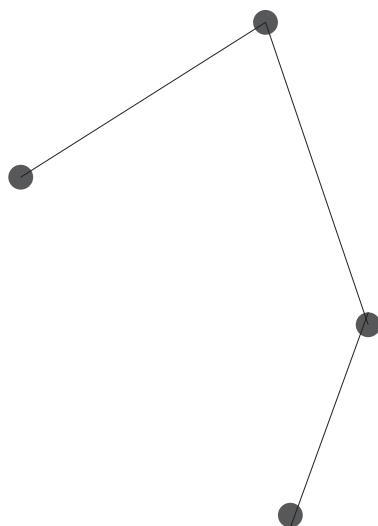
第二，决策要有“前瞻性”，对政策出台后的反应和质疑有充分准备。如某种做法并非众望所归，最好留出一定酝酿期和“放风期”。

第三，正确看待网上民意征集的“双刃剑”效应：当某种网络共识本来就打算进入决策时，先置一道征集民意程序会锦上添花。如否，则会埋下隐患，不如不征集。

第四，莫忘征集民意后的“收尾工作”，即解释说明工作。某些民意为何被/不采纳？分歧何在？添加一道收尾程序，会让决策工作的正当性和人性化程度均得到增强。

第二篇

輿情响应六“忌”篇



第 六 章

忌在基本事实不清时
匆忙定调

当前的网络环境错综复杂，一则网上新闻热点，极有可能在真相不清时，已引爆全国网民“围观潮”。此时在舆论压力面前，政府机构的表态须慎之又慎，有时宁愿“让子弹飞一会儿”，也勿在基本事实不清时匆忙定调。

否则，不仅重挫政府公信力，过早“拍胸脯”行为还可能沦为网民笑柄。

2013年3月，河北沧县“红豆局长”事件就已诠释了这一大忌。

3月29日，有媒体报道称，河北沧县张官屯乡小朱庄抽上来的水散发异味，呈现铁红色，附近养殖场的近700只鸡集体死亡。4月3日，中央电视台对此予以曝光。面对媒体质疑，沧县环保局局长邓连军在未经充分调研的情况下表示：“红色的水不等于不达标的水。放上一把红小豆，那里面也可能出现红色。”

该解释立即遭到网民炮轰，“红豆局长”称呼由此产生。4月5日，河北沧县县委常委会研究决定，免去邓连军环保局党组书记职务；河北相关化工公司发表书面致歉承诺书，承诺对企业造成的污染物、污染源负全责。4月7日，检测结果显示，小朱庄村养鸡场内井水苯胺超出饮用水标准70多倍。

此事引发的媒体报道及网络舆情可以说呈“一面倒”趋势，“红豆局长”未经调查妄下“达标”结论，引发不小的质疑，从而陷入被动。如果换一种思路，结局可能截然不同。比如，该局长首先表态高度重视，已经派出专家赶赴现场，一有检验结果会及时通报。其实，首次回应时，表这种态就够了。公众应该理解，检测结果需要一定时间，拿到权威数据才可下结论，对“是否达标”的表态尤需谨慎。随后，为了控制舆情不信任感的蔓延，当地环保机关有必要尽快查明情况，同时可以先行勒令嫌疑企业停产，给公众一个交代，并及时发布详细的检测数据。

2013-2014年，还有一些官方在处置舆情事件时，也犯了类似错误。比如2013年5月的贵州少女被铐游街事件，2014年4月的女教师自福建一区长办公室坠亡事件，同年5月的安庆殡葬改革事件和6月的山西救护车“拒救溺水者”事件。

上述事件的共性在于，在负面舆情曝出的第一时间，官方就匆忙否认、定调，但随即被新挖掘出来的事实“打脸”，公信力瞬间崩盘。

在这些舆情事件中，对事实真相，多会出现官、民两个“版本”。且不论哪种说法更接近真实，民间版本显然已占据先机、更有市场。此时，官方版本要获得公众认同，就需要以更翔实的证据，与民间版本展开“平等竞争”，而非以公权力为后盾，将结论强加于人。尤其是后来经媒体调查，官方版本被证伪，这对当地政府公信力又是一记重挫。

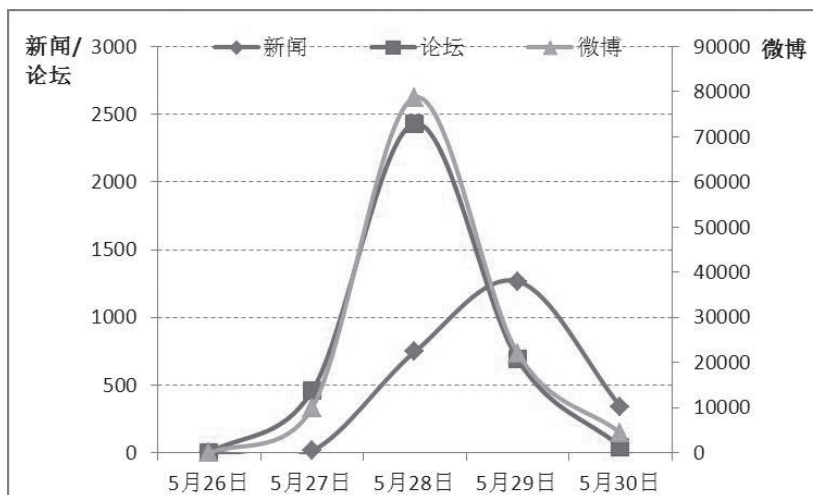
案例 1 贵州少女被铐游街：政府部门给自己“埋雷”

2013年5月27日，“网曝13岁女孩倒水淋湿书记专车，被戴手铐游街20分钟”的消息经凤凰网、网易、搜狐等多家知名门户网站报道后，引起广泛关注。

报道称，据网友反映，4月6日，贵州省赫章县可乐乡领导因一未成年女孩饶某（13岁）不慎倒水淋到乡政府的车上，双方发生口角，副乡长下车后与该女孩对骂、抓打，同时叫来该乡党委书记袁泽泓。袁泽泓带领30余名工作人员殴打女孩的婶婶，并用手铐将未成年女铐住，街头街尾来回游行长达20余分钟。

而当地则在通报中称，事发于2013年3月30日。当时，城管在整治农贸市场时，与当地住户发生冲突。其间，因住户女儿用脏水泼执法者，被警方带上警车。可乐乡党委书记袁泽泓亦坚称，不存在“游街示众”行为。

1、舆情走势



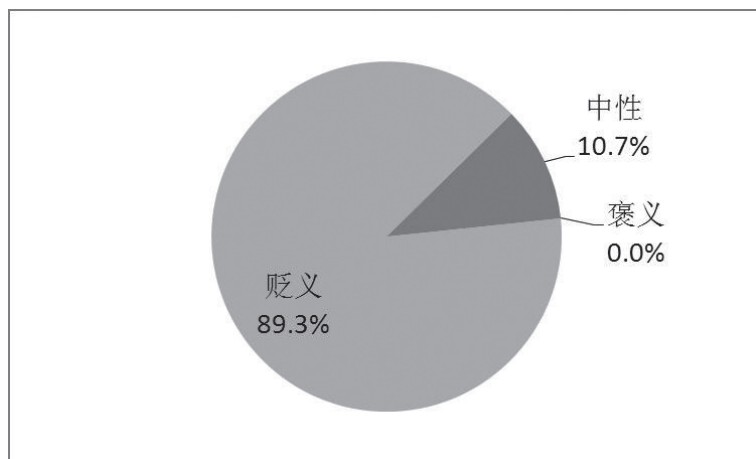
2013年5月27日，此事经媒体报道后，引发大量网民关注。虽然当日下午，当地县委、县政府便对可乐乡党委书记袁泽泓、派出所干警陈松作出了停职接受调查的决定，但袁泽泓向媒体提供的《中共可乐乡委员会可乐乡人民政府关于可乐乡开展“多彩贵州文明行动”农贸市场整治过程中暴力抗法情况汇报》一文，却备受争议。

文中指出，事件原因在于，饶某一家不服从农贸市场的管理，有组织有预谋地与党委政府对抗。袁泽泓请求公安机关严查其是否属于地方黑恶势力，并要求对乱发帖者从重追责。

该汇报非但没能起到澄清事实的作用，反而引来一片质疑声，给原本已呈上升趋势的舆论添加了“助推力”。微博、论坛平台于28日达到舆论高峰，总计文章数逾8万篇。

5月29日，经新华社记者证实，双方因环境整治起争执，副乡长王梅被14岁（非网传13岁）女孩饶某“泼水”，并打耳光，此事得到其父饶富贵证实。网传女孩被“戴手铐游街”也被其证实不属实。舆论呈下降趋势。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，境内新闻、微博、论坛等网络平台的褒贬义倾向性趋于一致，总体呈负面趋势。其中，对官方处置的贬义态度占89.3%，中性占10.7%，褒义为0。

3、网民观点

【质疑对未成年铐手铐】对一个13岁的未成年女孩，就算打了一巴掌副乡长，就应该又带手铐又游街，还关禁闭吗？《未成年人保护法》又该怎么说？以乡书记为首的一千人等必须承认错误、受到处罚。（天涯论坛砖家解读观点代表性47.8%）

【彰显基层法治建设急迫性】地方政府与民众发生冲突时，不是在法治渠道内化解，而是将部分民众污名化、贴标签、上纲上线，动辄称其“对抗政府”，这并不是化解冲突的办法，往往是事态扩大的肇因。可乐乡的心态和做法并不鲜见。它们的存在，反证了基层建设法治政府的急迫。（凯迪社区西坡观点代表性30.9%）

【质疑媒体报道添油加醋】我们应反思舆论的情况。现在舆论发表渠道非常多，可好像变成了“为了舆论而舆论”，这将会陷入一种漩涡之中。该曝光的绝对要曝光，而添油加醋只会破坏“菜”的味道。（腾讯微博永弦观点代表性21.3%）

4、舆情解析

三天时间内，这一事件已发展成“罗生门”，而政府和民间版本的拉锯战还会继续下去。纵观舆情走向，可分为四个阶段。

第一阶段，微博开始爆料。

“未成年人”“党委书记”“游街示众”，几大刺激眼球的要素组合起来，让该事件在网络上不断发酵。截至2013年5月28日17时，新浪论坛的相关帖子近10万条，袁泽泓也登上新浪微博热门话题榜。

一个事件为何能发酵成为公共事件，往往是由于它上面附着了当事人之外的利益——在

13岁少女被游街事件中，这一利益体现为“其他普通民众，甚或是孩子，也可能因为小事被铐游街”。因此在公共事件发生时，事件造成的对总体政法机关形象的恶劣影响，是大过事件本身的。网友的矛头迅速指向了当前官员滥用公权力，并上升到：“法律何在，人的良知何在？”

第二阶段，官方被动回应。

但书记的开口并非道歉，而是针对“未成年人”这一舆情敏感点的挑战。袁泽泓称，起初不知她是未成年人才用了手铐。在他回应后，网民的逻辑线更加清晰，即使是成年人，也不应铐起来游街。因此，官方表态不仅未能服众，反而引发了舆情更大的质疑。

第三阶段，官方详解。

也许意识到回应不当引发争议，可乐乡人民政府公布了一份情况介绍，指出是女孩一家摊位违规“在先”，乡工作人员要求撤除伞架，引发双方争执拉扯。

相比于此前的舆论一边倒，袁泽泓的汇报材料公布后，舆情开始从激愤转向多角度的思考。网民意识到最初的爆料的确有煽动人心的嫌疑，如果真是有意为之，即使是未成年，也是应该教育的，不能把未成年作为挡箭牌。

由于双方各执一词，更多网友表现出观望态度。

舆情发展的第四阶段，是袁泽泓、派出所民警已经被停职接受调查。

而媒体也披露，真实情况更接近民间版本，而与官方版本在关键事实上有较大出入。此时舆情热度逐渐下降，但矛头却从当事官员，转向了发表不实调查结果的当地政府整体。

在此事件中，值得有关部门引以为戒的是，目前网络媒体发达，遇到舆情不可捂，但比“捂”更愚蠢的处理方式则是不调查清楚情由，就“先入为主”发表对自己有利、但有不实之处的调查结果。这是官方给自己“埋地雷”，使自己陷入被动。

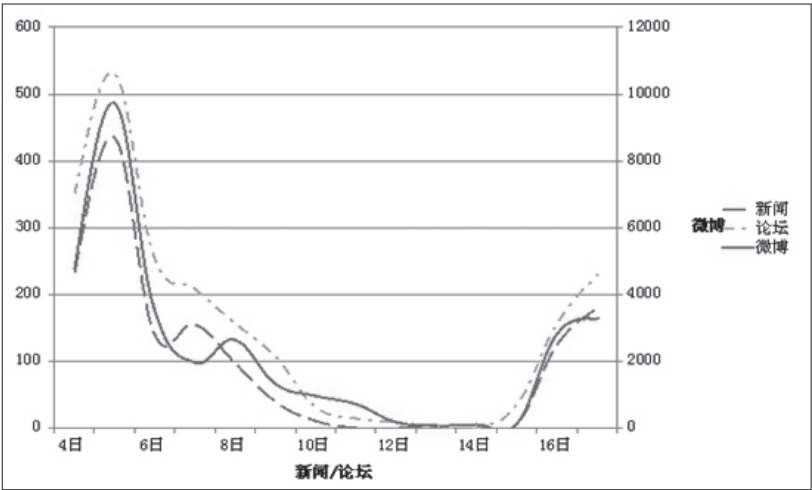
值得肯定的是，有关部门还是及时处罚了相关当事人，有效缩减了负面舆情，不失为“釜底抽薪”的明智之举。

案例 2 福建一区长被双开，官方过快定调激化矛盾

2014年4月3日晚，福建沙县女教师王少云从三明市梅列区区长刘振兴办公室坠楼身亡。次日刘被省纪委带离三明市隔离审查。据17日福建省纪委监察厅消息，刘振兴已被双开。

在这起由男女关系问题引发的官员落马事件中，当地定性过快是此事件负面舆情强烈的一大原因。

1、舆情走势



2014年4月2日上午，沙县女教师王少云向三明市纪委实名举报，“三明市梅列区区长刘振兴长期玩弄女性、贪污腐化问题”。

4月3日下午，王少云进入梅列区政府区长办公室与刘振兴谈判未果。晚上7点半左右该女教师从刘振兴的12层办公室坠楼身亡。

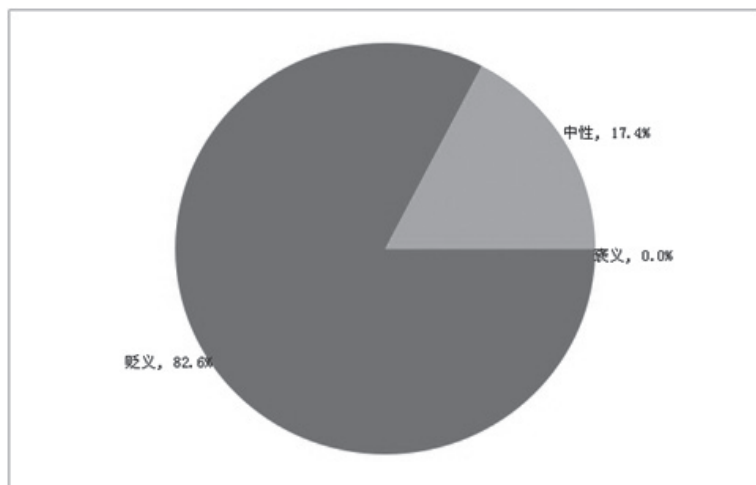
当晚11时许，网民@凯雷爆料称，当天晚上一女老师从三明市梅列区政府区长办公室跳楼身亡。

4月4日，当地警方通过其官方微博发布消息称死者系“自主高坠死亡”。随后死者家属对死因提出9点质疑，认为不排除他杀的可能性，并要求福建省公安厅介入调查。《中国青年报》记者亦通过微博爆料称死者丈夫称死者曾被区长威胁。

4月7日，福建省纪委通报三明市梅列区区长刘振兴涉嫌严重违纪问题正在进行调查。

17日，福建省纪委监察厅通过其官方网站证实，刘振兴因严重违纪违法问题被开除党籍和公职。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台整体呈负面倾向，贬义占82.6%，中性占17.4%，褒义占0%。

3. 网民观点

【认为以生命检举过于沉重】用一条鲜活的生命暴露出来的腐败分子，代价太昂贵了。我们要问的是：女教师坠亡前当地的纪检监察部门做了什么？还有多少不愿用生命来暴露出来的腐败分子？让我们深思！（腾讯评论 调皮男人 观点代表性35.2%）

【质疑相关部门不作为】在献出生命之前，她曾举报过，可见有关纪委不作为或纵容官员犯罪。巡视组应该查查他的上级，为什么死了人才发现他这么多问题，没死人的时候都在干吗？他这个市的公务员都有问题，市委、市政府、公、检、法，都有问题。（腾讯微博 漂泊在外 观点代表性27.1%）

【追问女教师坠亡原因】女教师王少云究竟是自杀还是被他人谋杀，显然有待公安部门界定。只是最近区长威胁要杀她全家，显然背后另有隐情。或许二人之前已经产生矛盾，或许是女教师王少云提出相关利益要求，最终引发巨大矛盾！女教师王少云威胁要举报，区长威胁要杀王少云全家也是有可能的！（搜狐社区 花玉喜 观点代表性20.3%）

【调侃谣言成了现实，辟谣成了谎言】传说总是变成事实，辟谣最后都变成了谎言。该区区长刚开始发布谣言说是被诬陷！给该区区长定罪时还应加一条罪：公开发布谣言即寻衅滋事罪。（新浪微博 李高峰的微博 观点代表性17.4%）

4、舆情解析

梅列区区长落马肇始于女教师从其办公室坠楼而亡。该事件短时间内引发较大规模的舆情热潮，与当地对女教师坠楼案定性过快有关。

女教师坠楼的次日，当地警方就通过其官方微博发布消息称死者系“自主高坠死亡”。

如此短时间内对事件定性，让舆论产生质疑。之后死者家属对死因提出9点质疑，认为不排除他杀的可能性。媒体记者亦通过微博爆料称，死者丈夫称死者曾被区长威胁。第一轮新闻报道在网上亦遭到删除。这些因素加在一起使得舆论认为当地如此匆忙处置有掩盖真相的嫌疑，舆论质疑声鼎沸在意料之中。

可取的做法是，警方可发布消息称案件正在调查当中。等政治上的调查处理完结后，相隔一段时间再发布案件调查结果。如此，可使案件与当事区长的违法违纪问题分割开来，不会形成双重舆情热点，不会相互呼应相互抬高舆情热度。

此外，梅列区区长刘振兴落马的主要导火索显然是不正当男女关系的问题。

近来，与其相似的还有华润集团董事长宋林。在4月17日，中纪委宣布华润集团董事长宋林接受调查。从2013年以来宋林就遭到多名记者的公开举报。近日，新华社记者王文志爆料其包养情妇，并曝出宋林与情妇的照片。有舆论称“情妇是主要的传播发动机”。上溯此前的刘铁男案，记者罗昌平举报亦是祭出了包养情妇的指控。

将视角放得更大，2013年上海法官嫖娼事件，湖北法官开房事件。由民间舆论关注热炒最后导致官员落马的案例中，落马原因最常见的是生活作风腐化，其表现形式多为存在包养情妇等涉及不正当男女关系的行为。

官员包养情妇，涉及桃色、贪腐等多个公共传播的兴奋点，极易形成较大规模的网络舆情。

因此，此类涉及官员桃色的舆情值得引起各级领导重视。此类舆情一旦进入公共视野，形成舆论关注热潮，极易导致涉事官员落马。

在此类事件的处置应对上，及早发现，及早研究布置应对策略，在舆论未成声势之前作出处理安排，切割治伤止血，减少舆情延烧对其他党政部门形象的伤害。

需要注意的是，要区分舆论沸腾之后的查办处理和舆论产生之前的处理，在老百姓中引发的效果是截然不同的。前者不过是事后的补救，可能被视为舆论压力的结果。后者则是从从严治党，坚决反腐的体现。

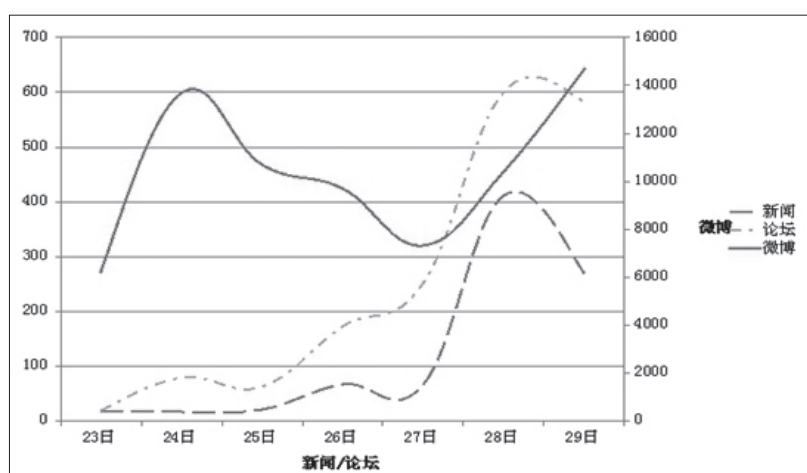
与突发事件应对类似，政府部门要成为消息源，要抢占舆论的高地。媒体去找举报人，或通过网上举报倒逼政府，政府是相当被动的。领导干部应有与媒体抢时间的意识，先于媒体公布事情进展，这样媒体和舆论就必须跟着党和政府的脚步走，如此则舆情更可控。

案例 3 安庆殡改遭遇民意“崩盘”，匆忙否定为哪般

2014年3月中旬，安徽省安庆市开始拟定“自6月1日起，全市城乡居民死亡后按规定火化”的殡葬改革制度，并强行将民众家中现有棺木进行拆解。该政策公布后，从4月初开始，安庆市桐城方圆50公里范围内，先后有6位老人在6月1日火葬实行日前自尽。

也因此，安庆殡改舆情中的质疑和反对声不绝于耳。

1、舆情走势



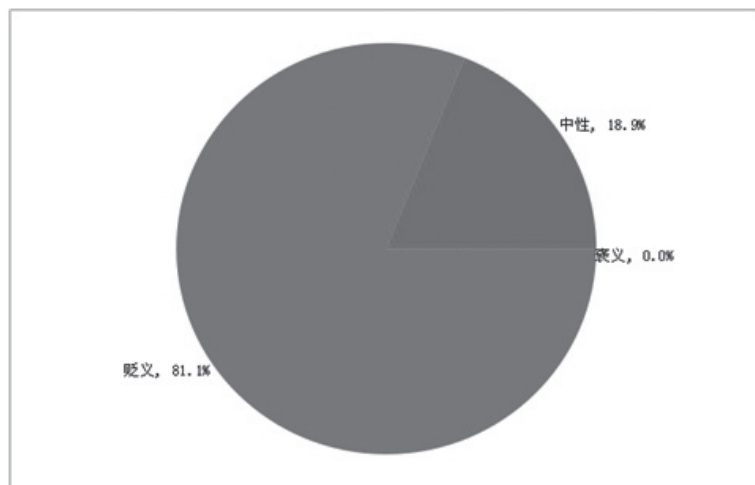
2014年3月25日，安庆市下发通知，4月1日，启动殡葬改革，城乡居民死亡后火化。5月初，再次通知称，6月1日起正式实施殡葬改革。

5月23日，《东方早报》《新京报》、财经网等多家媒体刊发题为《安徽安庆强推殡葬改革 多名老人在大限前自尽》的文章。此事一经曝出立即引起网友广泛关注。

27日，安徽民政厅工作人员称，部分媒体报道“殡改致使老人自杀”失实。经过实地调查，老人死亡情况与目前推行的殡改措施没有关系。殡改政策也不会因为舆论影响而停止，6月1日肯定将继续实行。

当天，安庆政府回应道，安庆殡葬改革也禁止强制收缴棺木，且在执行过程中并无强制收缴一事。

2. 褒贬态度分析



从輿情褒贬义上看，网络平台上整体呈负面倾向。贬义占81.1%，中性占18.9%，褒义占0%。

3. 网民观点

【认为改革推进操之过急】土葬代表乡土民俗文化，对此的改革应该是渐进式的，短短一两个月的改革显然操之过急。多位老人选在6月1日之前自杀身亡，让人悲伤。我们无法责备老人们思想顽固，老人如小孩般脆弱，很多时候需要我们的精心呵护与保护，应该给他们的思想转变一个缓冲时间。移风易俗，不可能一蹴而就！（新浪微博 韩导_HanQ 观点代表性43.8%）

【认为推行火葬是为了寻求利益】看到新闻令人愤怒！殡葬改革已被利益集团绑架，这个集团就是民政局领导下的火化场与“公墓”集团，令人发指。其实，用土葬深埋就可以解决不占耕地问题，为何不这样制定政策？因为这样，火葬场利益集团没钱赚！（新浪微博 诗人陈立红 观点代表性29.5%）

【对殡葬改革表示理解】就殡葬改革本身来说并无不妥，在土地资源缺少的情况下，推行火葬能够避免土地浪费。从这方面来看，我是支持安庆殡葬改革政策的。（网易跟帖 手机用户 观点代表性18.9%）

【就安庆地形不存在占用土地一说】政府说土葬浪费土地，但是安庆是多山地丘陵地区，根本不存在土葬占用农田的情况。作为一个在安庆生活了几十年的人，在我的周围老人去世后都实行土葬，而且根本没有占用可用土地的情况。（新浪微博 易碎的玻璃心 girl 观点代表性7.8%）

4、舆情解析

安徽安庆激进的殡葬改革在被媒体报道以来，一直在遭到舆论各方的批评。

安庆乃至安徽官方舆情应对的失当之处第一点，在于否认一切质疑和事实，断然将自己推到舆论对立面，而这也是此次安庆殡改在舆论上彻底崩盘的主要原因。

仔细来看安徽官方对于殡葬改革的回应。根据《新京报》的报道，安徽民政厅工作人员称，部分媒体报道失实，老人死亡情况与殡改措施没有关系。殡改政策也不会因为舆论影响而停止，6月1日肯定将继续实行。

安庆政府回应，安庆殡葬改革也禁止强制收缴棺木，且在执行过程中并无强制收缴一事。还有官员称99%的百姓都支持殡改。

前后对比，可以看出安庆官方是陷入了一种最糟糕的舆论危机状态，即媒体报道质疑，官方断然否认，证据显示官方说谎，舆论跟进质疑官方。

鲜活的事实与官方的否认放在一起，由此形成的政府形象是“只顾政绩、不顾民生”。

这与常见的强拆征地等事件相类似，都属于官民极端对立的事件。此类事件，政府官方往往有自己的执政目标，百姓也有自己的核心利益，双方在这一点上产生不可调和的矛盾。

应对此类事件，官方如无扎实的证据，切忌轻易批评百姓或否认百姓诉求。舆论对弱势一方有先天的认同感，百姓的诉求通过媒体放大，形成对官方的潜在指责。此时官方的否认只会雪上加霜，造成双重打击。

合适的做法是不轻易表态。以此事为例，当有媒体询问时，合适的答复应当是对此事尚不知情，能否提供线索以便调查了解。

官方第二个应对失当之处是，安庆官方决定6月实施改革，至4月才突然开始在各地宣传。试图在如此短促的时间内改变一种拥有深厚积淀的传统，对于百姓来说很难接受，尤其是改革对象为上了年纪的老人，他们的认知相对古旧保守，在未经充分沟通的情况下推行政策，难免不遭到反对。

基于上述分析，有以下几点可以考虑作为应对手段。

一、安徽省政府出面协调处理。由于安庆市政府是大力推进殡改的主体，在第一轮舆论危机下安庆官方也受到了直接打击，导致公信力全失，上调一级政府来统筹处理是一个减轻处理阻力的办法。

二、彻查老人自杀前后原因，做好相关家属的抚慰工作，如有必要可要求县级民政部门官员作出道歉。

三、重申殡葬改革的不强制收缴棺木的措施，对部分暴力推进改革的人员予以惩处。此举是做适度切割，向老百姓示好，有助于挽回民心，重构官方的形象。

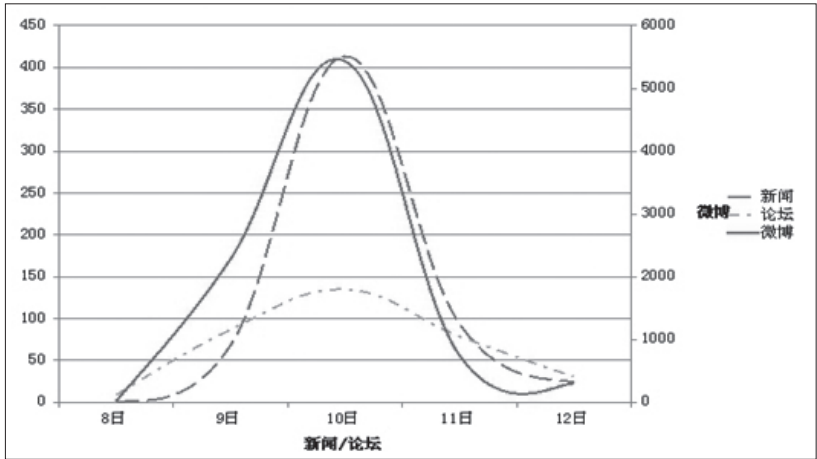
四、适度宣传殡改的重要性和必要性，寻求百姓认同，但此时要防止宣传过度，引发逆反心理。

案例 4 山西救护车“拒救溺水者”，政府回应错在哪

2014年6月8日晚，有网友爆料称，山西灵石县静升镇有两名少年溺水，距离事发地500米处即为高考考点，一辆救护车疑因要驻守考点拒绝出车救护，待120急救车赶至时，二人已经身亡。

“距离500米”和“见死不救”成为舆论热议焦点。政府次日作出回应称考场内屏蔽信号，医务人员并不知情。

1、舆情走势



2014年6月8日，网民“你的影子6868”发布一则题为《溺水事件的详细情节！我希望在灵石一中门口的120看见》的帖子，质疑山西灵石县两名少年溺水，距离事发地500米的一辆救护车，因要驻守考点拒绝出车救护，待120急救车赶至时，二人已经身亡。

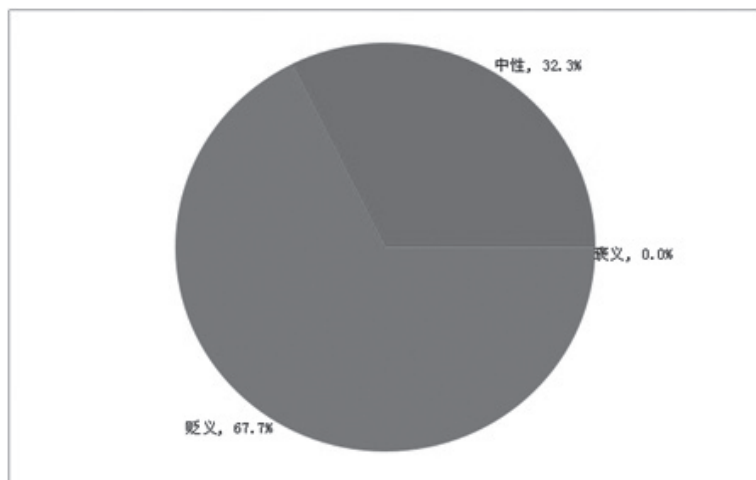
事发后，静升镇卫生院120司机“你好吧day”回应称，根本不知道发生溺水事件，也没有任何人通知去救护。

灵石县人民医院则称，当天接过两个电话，第一个询问灵石一中门口的救护车能否出诊，当时回复可能是卫生院的车，无法联系。第二次接到电话是15时55分，随后派车辆去现场。

9日，灵石县委宣传部官方微博“@灵石发布”回应：灵石县公安局接到群众报警后，马上通知静升派出所出警营救，县人民医院120也立即组织医务人员前往现场。而灵石一中高考考点的医务人员全在考区内备勤。因高考期间考区严格封闭，没有得到儿童溺水的任何信息，对儿童溺水事件当时并不知情。

11日，静升镇卫生院相关负责人表示，当日卫生院的救护车确实驻守考点，但医护人员均在考区内备勤，通信信号被屏蔽，没有人接到溺水求救消息。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台上整体呈负面倾向。贬义占67.7%，中性占32.3%，褒义占0%。

3. 网民观点

【质疑见危不救做法及相关说辞】质问山西灵石救护车坚守考点未救人：校门口多个警种的民警，为何不及时通知校内的驻守医护人员？考场信号屏蔽，遇到突发状况，考点内各保障系统之间又是如何取得联络的？考场内考生在争取自己的命运，而考场外的溺水少年却无法决定自己的生死。难道，备勤小概率的突发状况，比这现实而急迫的危险更要紧？（腾讯微博疯子 观点代表性42.4%）

【认为高考占用过多公共资源】为保高考之重，动用公资所用，不是专场专用，其他场所亦可使用。即使专场专用，紧急突发亦可用，何况本是共享共用！见危不去救，要这资源何用？（腾讯微博梅正平 观点代表性25.3%）

【对救护人员做法表示理解】驻守高考算是“政治任务”，没有领导批准、同意，救护车上的工作人员，谁敢私自脱离岗位？也许，他们去救治溺水的，会挽回一条生命。但是，在他们脱离“岗位”后，高考现场也有可能突发意外。此时，也许会发生更严重的后果。（新浪微博潍坊-120 观点代表性20.8%）

【认为家长责任更为重大】对于孩子的家长来说，必定希望高考点的救护车可以快速救治孩子。可对于在高考点驻守的救护人员来说，他们也有自己的职责，坚守岗位。况且封闭状态，根本不能和外界联络，无法第一时间对溺水儿童展开施救。暑期将至，作为第一监护人的家长来说，从根源上看管好自己的孩子为好，避免悲剧发生。愿安息。（新浪微博紫沙印记 观点代表性11.5%）

4、舆情解析

同样是高考新闻，与江西的夺刀少年一片叫好不同，山西灵石面对的是舆论对“见死不救”的谴责。

灵石官方在处置过程中有以下几点不当之处。

首先官方犯了过早作出结论的错误。6月9日，官方作出回应称当时因考点严格封闭，考点内备勤的医务人员对溺水事件不知情。而几乎就在同日，有新闻曝出，现场曾有人向考场求救，遭到拒绝。

其次，官方事发后前后发出两份通报对当时的现场情况都缺乏回应。这与第一点是一个舆情危机点的两个方面。即就“现场确有人求救，但遭到拒绝”这一事回应存在矛盾，且对这一矛盾缺乏解释。

回应称医务人员没有得到任何信息，而质疑则称已经到门口求助为什么没法告诉医务人员。随着信息的进一步披露，接到求助的民警也没有联系卫生院或者县医院，仅是让求助者找派出所。

这些信息进一步引发舆论对于制度和人性的争论。“制度是死的，人是活的”这是此事中最常见的一种评论。

这其实是政府部门在应对危机时常犯的一个错误，即回应不充分。这种情况下政府通常会对事件作出基本的调查回应，但对舆论的质疑总是视而不见或选择性回应。这使得回应不仅没有消弭平息舆论的争议，反而成为舆论进一步质疑和谴责的依据。

就此，提出以下几点建议。

第一，政府部门应当研究制订此类突发事件的应急预案。

第二，提醒各级各类公务人员要有以人为本的理念，遇到突发事件要能变通。以此事为例，民警接到求助后即便不能联系场内医务人员，若能及时与镇卫生院取得联系，相信也能挽回溺水孩子的生命。

高考是政治任务，谁都不敢擅作主张，这一点情有可原。但这样的大白话必然会遭到老百姓的责骂，如何把话说好？

第三，政府通报可以先人性化地表达一下遗憾之情，再对事件中的各方质疑进行梳理解释。否则只是机械单纯地进行解释，看上去像是政府在为自己开脱。

C H A P T E R 7

第 七 章

忌出尔反尔上演“狼来了”

政府决策应当有预判性、一致性和连贯性，最好做到“充分调研再出台”。在这个基础上，一旦定下来，就不要老改，更不应该在执行时变相改变。现在，一些地方政策的出台具有随意性和荒谬性，得出结论简单，匆忙在先，一遇骂声就更改，甚至出尔反尔在后。殊不知这种响应方式，看似重视了民意，实际同样重挫政府公信力。

2013年5月，昆明规定“购买口罩实名制”“禁售白T恤”，遭遇抵制后匆忙否认，又遭媒体“扒皮”，就是一例反面教材。

政策朝令夕改，折射的是依法治国的欠缺。不依法行事，必然引发輿情民意的反弹。

2014年7月，江苏泗洪“铺路种豆”事件和中国银行“洗钱门”也是如此。不论泗洪官方对为何“种豆”的解释，还是中国银行“先放后撤”的声明，都因朝令夕改而显得不够严肃。“狼来了”的后果就是遗人话柄，空耗公信力。

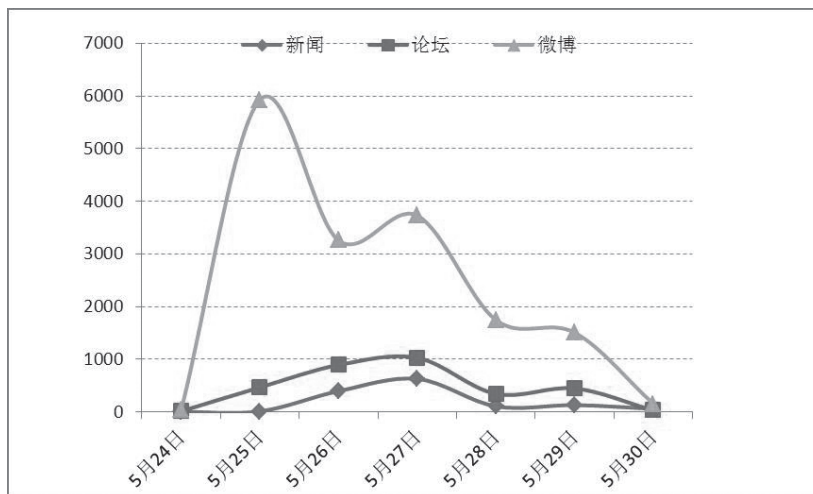
案例 1 昆明“口罩实名、禁售白 T 恤”风波，没把公信力当回事

2013年5月24日，有网民爆料称，昆明下辖的安宁市工商局日前下发通知，要求安宁范围内的口罩经营户自5月21日起，销售各类口罩须执行实名制购买登记。有网民猜测，此举可能与中石化PX项目有关。

鉴于此事引起民众强烈不满，5月25日，安宁市政府新闻办通报：安宁市工商局决定立即撤销《关于加强对各类口罩销售监管工作的通知》，并向广大市民和消费者致歉。

一波未平一波又起，5月27日，有媒体调查称，根据之前可查到的官方通报资料，安宁市还禁止销售白色T恤，对打字复印也要求实名登记。而官方却对此矢口否认，称该消息系谣言。

1、舆情走势



2013年5月24日，有网民微博爆料称昆明安宁市实行口罩实名制。5月25日，众多都市媒体报道，微博评论此事，使得微博平台对此事的关注度陡然上升，出现舆论峰值。

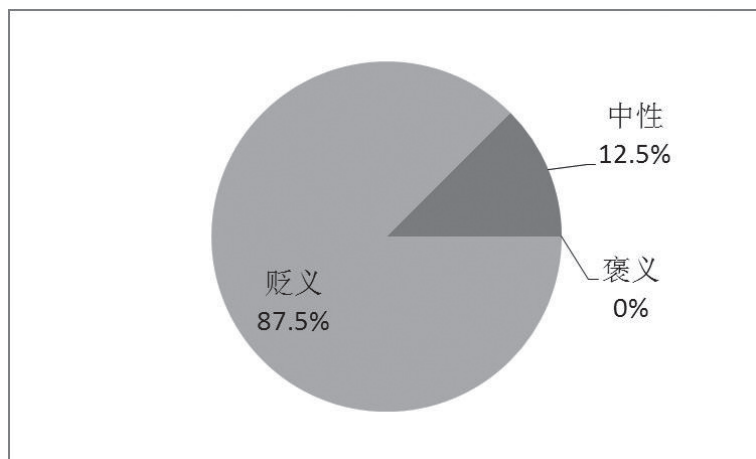
当日晚间，安宁市政府新闻办发出通报称，撤销口罩实名制政策。

5月27日媒体报道称，除了口罩实名制外，安宁市还禁止销售白色T恤，对打字复印也要求实名登记。昆明工商局主办网站一新闻稿称，广告、印刷、打字复印、口罩、文化衫销售等经营者签署了200多份《保证书》，不参与任何形式的信息传播、转发，这一消息又引发了新一轮的舆论风波。

5月29日，昆明市工商局发出通知，要求相关部门进行整改，对于有媒体和网络反映的“昆明禁售白衬衫、白T恤”的消息，经查证为谣传。

网民对此纷纷吐槽称：“白纸黑字都放在这里了，还是谣传，你们真不拿公信力当回事！”

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，境内新闻、微博论坛等网络平台的褒贬倾向性趋于一致，总体呈负面趋势。其中，对官方处置的贬义态度占87.5%，中性占12.5%，褒义为0%。

3、网民观点

【谴责政府毫无公信力】政府一会儿实名买口罩，一会儿禁止买白T恤。表面说不干，转身又搞这种把戏，太不像公务员弄出来的事了，摆明了要成为众矢之的，政府公信力何在？（新浪微博菜布鲁托韦了个勃观点代表性42.4%）

【如何保障公民表达自由】防民之口甚于防川，公民的自由表达如何依法行使和保障？如何有序地政治参与？不考虑它们、不解决它们，最终可能会导致社会不稳。（网易论坛黄思明hbm观点代表性23.6%）

【政府的行为应有法律依据】法律无禁止的当是自由的。打字复印之类如果不是违法的，如此强制“实名”是没有道理的。政府干好自己的本职工作就好了，那就是李总理说的，创造良好发展环境、提供优质公共服务、维护社会公平正义。“法律无授权、政府无职权”，政府的一切行为都要由法律来规定。（腾讯微博春秋之义行观点代表性21.3%）

【应对滥用公权力的行为追责】法治政府关键靠制度的约束和执法的人具有法治意识。此种朝令夕改，随意下达行政命令，滥用公权力的行为必须予以彻底检讨，并追究相关责任人的责任。（凯迪社区美丽的心情观点代表性12.7%）

4、舆情解析

一连7天，围绕昆明的舆情风暴尚未停歇。

5月25日微博平台对此事的关注度陡然上升，出现舆论峰值。当日晚间，安宁市政府新闻办发出通报称，决定立即撤销《关于加强对各类口罩销售监管工作的通知》，并向广大市民和消费者致歉。

但对于为何会出此政策，官方并无说明。过于简单、匆忙的结论，和最初的“实名制”一样都会损伤公信力。

5月27日，“昆明禁售白衬衫、白T恤，打印实名制”的消息又引发了新一轮的舆论风波。但27日、28日两天间，昆明官方未就此事主动发出任何声音。从5月17日创建以来就备受关注的“昆明市长”微博，此时也没表态，只是发了一条：“感谢各位网民朋友关注我的微博。”

在舆情爆发“黄金72小时”内，官方信息披露的缺失，使得负面舆情更加发酵。在此期间，网民纷纷推测，该政策的出台是因为炼油项目、南博会召开，纷纷表达对“简单粗暴维稳”政策的不满。

在“问题越积越大”的过程中，5月29日，昆明市委宣传部官方微博终于发声了。但是，澄清之后，负面的网络舆情并未因此消失。

实际上，昆明这两起事件的朝令夕改，折射的也是依法治国的欠缺。不依法行政，必然会引发舆情民意的反弹。

其实因为一些大型国际交流会，政府做出一定的安全防范措施本也无可厚非，但一定要把握好度。这个度就是“依法治国”。

而实名登记复印业务，则是超过了“度”。它明显地侵犯了公民的私人生活领域及基本自由权利，这样的政府行为也不受法律保护。即使匆忙改过，公信力也已受伤。

与此相似的是海南万宁的校长带6名小学女生开房事件。原本只是个体的违规，相关政法部门并非当事人，按正常法律程序处理即可。同时，依法处理、秉公得当还能获得部门政绩、社会效应的“双赢”。但有关部门却不断对律师、家长施压，阻止事件进入正常法律程序。这样不顾法律，换来的是一波波负面舆情高潮。结果自然是部门政绩、社会效应的“双输”。

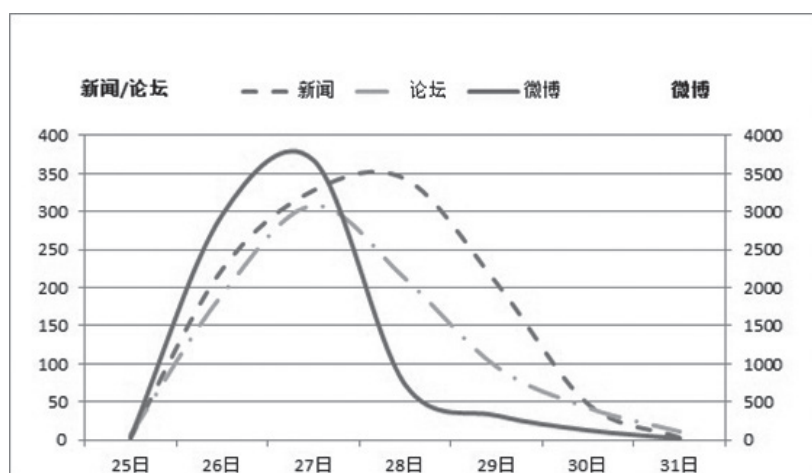
有关部门需要意识到，百姓并不是“乱民”。在重大活动和负面事件同时到来时，官民沟通尤为重要。一方面需要充分利用好现有渠道，及时沟通、疏导民意；另一方面在法律允许范围内做好安保工作。实际上，昆明也已开通市委宣传部、市长微博，但在舆情事件中反应较慢、僵化，失去了第一时间直面民众的先机。

案例2 江苏泗洪“铺路种豆”，官方前后解释不一成“雷区”

2014年7月，江苏泗洪市民反映称，上半年泗洪县内修好的近20条柏油马路，即将正式通车，却在夜间被大卡车拉土覆盖，种上了黄豆。当地居民怀疑是为了应付国土督察。

7月25日，《新京报》刊发新闻进行详细报道。当地官员回应称，铺路种豆是整改复耕需要，该说法遭到网民强烈质疑。政府部门形式主义做法成为媒体报道重点。

1、舆情走势



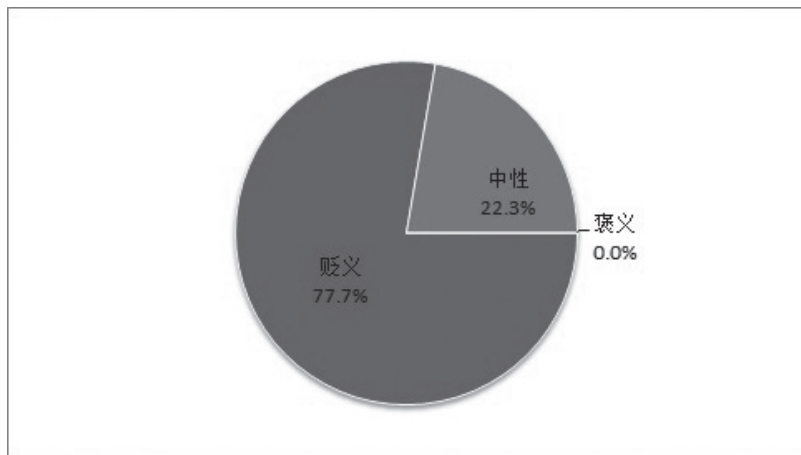
2014年7月19日，《新京报》记者在泗洪县古徐大道、少昊路和121省道新道等道路上，看到柏油路被黄土覆盖，地上已长出20厘米高的黄豆苗。当地居民爆料，从去年开始，泗洪县修建了许多柏油路。但在今年6月初，有将近20条新修柏油马路突然被黄土覆盖，种上了豆子。

25日，《新京报》首发报道“江苏泗洪多条新马路盖土种黄豆”，质疑泗洪县此举是为了应付国土督察。随后，《新快报》、人民网、新华网等媒体纷纷转载报道并发表评论性文章，“铺路种豆”一事舆情一路走高。

宿迁市泗洪县国土局局长李爽接受采访时称，当地复耕种豆并非应付检查，而是落实相关整改要求。泗洪县交通局长陈庆则称是因为复耕需要，且改建土地申请已于去年底上报，但仍在等待批复。为缓解交通压力，提前实施了改建工程。

26日晚，宿迁市与泗洪县两级政府的有关部门通过新华社回应，“铺路种豆”事件涉及的部分土地是今年国家土地例行督察时发现的违法用地。当地市委市政府和国土部门，已明确要求泗洪县立即整改并追究相关人员责任。

2. 褒贬态度分布



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民观点呈现负面倾向。贬义占77.7%，中性占22.3%，褒义占0%。

3. 网民观点

【叹“铺路种豆”之举奇葩】奇葩的政府领导了一群奇葩的人，干了一些奇葩的事，闪瞎了群众的眼。不知是觉得来视察的人眼盲呢还是觉得群众都看不见呢？这智商！此地无银三百两可能都没学过，没文化真可怕啊！（新浪微博 Katrina 小样 观点代表性36.2%）

【应追究领导人责任】这些钱都谁掏？当官的那些人一拍脑袋，说建就建，说拆就拆，最后还是百姓埋单！在这些事情上绝不能有错就改就完了，必须追责，严重的就趁早处理了他们，省得祸国殃民，糟践百姓。（腾讯微博樊亚军 观点代表性28.5%）

【应整治形式主义之风】这样的督察整改措施是不是官僚主义和形式主义？对于确有需要而可补办手续的还复什么耕，加快审批就好！这样铺路种豆，不但费时费力费财，还消耗了政府的公信力，应整治！（新浪评论 丑小鸭长不大 观点代表性22.3%）

【表示此类隐瞒现象较常见】这种事情多了去了，之前不是还有在非法建设场地上刷绿漆、使用军事伪装网、铺薄膜种菜什么的吗？哪次不是闹得沸沸扬扬？要是想查的话，肯定是一查一个准啊！（网易评论 你不懂我的心 观点代表性13%）

4. 舆情解析

应该说，该事件从曝出即发展为舆论热点事件并不意外，因为它满足了网络信息能迅速传播的两大核心要素。

一是能满足公众的猎奇心理。从传播学的规律来讲，越是离奇的事件，往往越容易受人关注，进而得到广泛传播。“铺路种豆”的举措之离奇，无疑满足了这个特点。

二是官员的“神回复”给网民提供了进一步诟病的空间，推高负面舆情。本次事件中，

当地政府在面对质疑时回应称是复耕需要，立马被网民指为是“有辱公众智商”的回应，无疑成为处理舆情事件时的致命伤。

该事件中，地方政府的回应犯了如下几个忌讳。

第一，事实不清之前匆忙定调，难逃掩饰之嫌。网络环境错综复杂，很多热点事件，可能是在真相尚不明朗的情况下就已经引发关注。此时，在面临舆论压力之前，政府部门一定要慎之又慎。有时宁愿动作迟缓，也不可在事实不清之前随便说话。一旦有误，搭上的就是政府公信力。

第二，发布与常识不符的结论。在网络时代，事件真相很难掩盖，因此要牢记发布结论时要尊重经验和常识，“不要侮辱公众智商”。如果政府机构在一些常识性问题上撒了谎，就很容易陷入“官方一撒谎，民众就质疑，进而会不依不饶”的路数，成为使舆情愈演愈烈的一大诱因。

第三，回应朝发夕改，容易沦为舆论笑柄。面对质疑，当地官员先是作出“复耕需要”的回应，否认系应付检查。但时隔不久，宿迁市与泗洪县两级政府的有关部门又通过新华社回应，“铺路种豆”事件涉及的部分土地是今年国家土地例行督察时发现的违法用地，承认了错误。当地市委市政府和国土部门，也要求泗洪县立即整改并追究相关人员责任。从舆论发展看，尽管最终表态会对相关责任人进行处理，但因为此前的应对不当，使得处理结果也打了折扣。不但没有缓解舆论，反而落人口实，认为是在舆论逼迫下不得不低头。

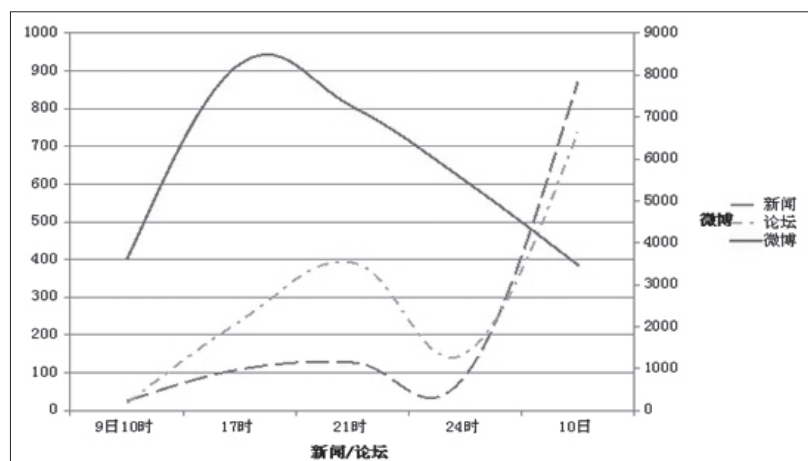
在面对质疑时，一定要沉住气，避免随意说话给自己埋雷，从而导致事件之外的次生灾害，让舆论应对处于被动。怎么说，说什么，是政府部门面对公众时常要审慎思考的问题。

案例3 中国银行被指“洗钱”，回应“先上后撤”为哪般

2014年7月9日9:20，中央电视台新闻频道《新闻直播间》栏目曝光中国银行“优汇通”（跨境人民币结算）业务，称其绕开国家外管局的监管，利用银行国外分支机构为投资移民客户提供大额换汇服务。

消息一出，引爆业内强烈关注，网民也对这一消息大为震惊。不少网民批判中国银行这一行为的同时，也有部分人对央视报道的专业性提出质疑。

1、舆情走势



2014年7月9日9时20分，中央电视台新闻频道《新闻直播间》栏目曝光《中国银行造假洗黑钱 员工称多黑的钱都能洗》，多家分支行“优汇通”业务疑“违反外汇管理局规定，开展无限额换汇业务，充当‘地下钱庄’，造假‘洗黑钱’”。

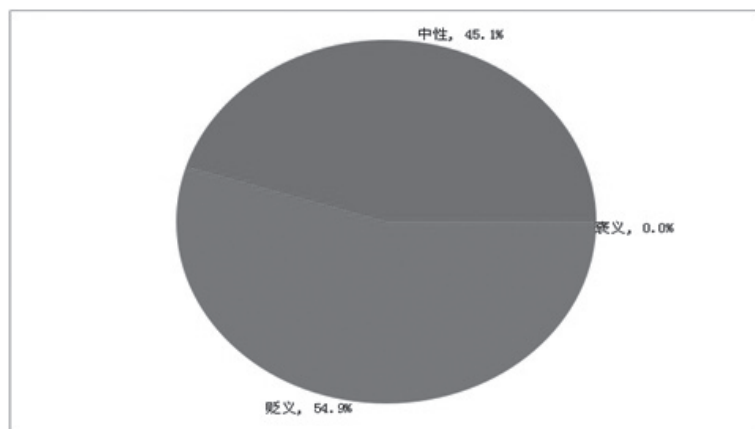
9日16时50分左右，中国银行通过官网和微博回应称，报道中提及的“地下钱庄”和“洗黑钱”情况与事实不符。该业务“在符合监管原则的前提下，先行先试，于2011年试点推出人民币跨境转账业务，仅限投资移民和海外购房置业两种用途。截至目前，广东地区已有多家商业银行试点开办此类业务。”

但说明发布不到半小时就从中国银行官网撤掉，随后，相关微博也被删除。

9日晚21时左右，中国银行官网和微博再次发布新的“关于优汇通业务的说明”。在此则说明中，中国银行规避了“中央电视台”和“监管部门”等字眼。

目前，据媒体报道中行内部已暂停“优汇通”业务办理。另外，相关知情人士称，外管局和反洗钱司已经入驻中行。

2. 褒贬态度分布



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民观点呈现两极分化趋势。贬义占54.9%，中性占45.1%，褒义占0%。

3. 网民观点

【认为中行业务存“黑暗面”】那收入来源造假是怎么解释？银行配合当事人将钱洗白又是怎么解释？既然合法合规，为何不公开这项业务？一个支行的业务量就60亿，这个数字难道是你银行实习生为了招揽生意跑火车？（新浪微博 射手T-mac 观点代表性31.5%）

【认为媒体报道说服力不够】中行说得很清楚了，仅限投资移民和购房置业，而且每一笔业务都要提供相关证明材料以供审批。希望媒体在报道之前，对业务本身进行充分的调查，在业务操作流程中有无发现洗钱的嫌疑，或者拿出中行违规操作帮客户洗钱的证据来，不要仅凭猜测混淆视听。至于那位理财经理，我个人觉得是他的营销话术有问题。（新浪微博 Oo殷安琪 zZ 观点代表性28.1%）

【对中行洗钱表示震惊】可悲啊！中行都能采取中介的形式替国外移民投资洗黑钱。疯了！看完央视的新闻我好难过啊！这不是卖国吗？（新浪微博 迟阳2014 观点代表性23.4%）

【希望深入调查并严惩】中国银行否认“洗黑钱”业务，可他们在暗箱操作。国家银行敢如此胡为，置国家与人民的利益不顾，脏钱、黑钱都可通过中国银行洗钱。他们有多大的后台，行长又能从中获取多少，有待高检部门严查此事，从严从重处理，给国人一个明白的答案。（腾讯微博 李国造 观点代表性17%）

4. 舆情解析

央视报道指中行涉嫌洗黑钱，对于一家商业银行来说这无疑是非常重的指控。新闻一经曝出，不出所料立刻引发舆论热潮。初时对中行的负面舆论如潮水一般。中国银行的此次危机公关可以采取以下几点举措。

第一，回应勿反复。分析舆情可以发现，尽管第一时间舆情对中行负面评价较多，但是可以发现，随着舆情发酵，客观分析开始不断出现，认为中行此举没有问题，央视新闻操作上存在问题。可以看到中行下午16时即发出回应，速度不能算慢。但败笔在于半小时后即撤下声明，直到晚上21时再次发出修订版。对比两个版本可以发现，修订版只在部分非关键处做了措辞上的修改，但这一“出尔反尔”无疑削弱了声明的公信力。“中行两度回应”“中行强硬回应后又撤销”等新闻标题让中行显得底气不足。在传播学上舆论很少在意事实真相，不留下任何可供炒作的把柄，防止次生舆情灾害是需要牢记的一点。

第二，多次分层次进行回应。对于重大危机，过去一次回应的形式在舆论发酵迅速的当下，已不足以平息沸腾的舆论。对于这类重大报道，媒体会持续不断地做跟进报道。相对的，当事机构和企业也应该随时对新的动态，做出自己的回应和解读。同样的事实、不同的解释，会得出不同的结论。

如有媒体跟进报道，中行已经暂停相关业务。这被人视为是业务存在问题的证据。但到次日，有专业媒体表示，高层允许金融行业自行进行试点，如被媒体报道可以暂停操作，认为此举是业内正常举措。试想这一消息如果能更早地被公布出来，对中行的负面影响会进一步减小。

第三，利用第三方为自己洗清嫌疑。此时，中行自身出面澄清虽然必要，但必然会陷入负面新闻中“当事人说什么都没人信”的怪圈。如要从中跳出，建议引入第三方来表达这一观点。

如中行平时应与一些财经金融界的专业媒体、意见领袖保持良好的互动，建立互信。事件发生后，中行公关部门可以私下与他们做一些沟通，由他们撰写文章作出客观分析。或请他们转发中行的澄清声明。这些媒体及意见领袖形象中立客观，他们的表述更易被大众接受。

第 八 章

**忌“空对空”发布
与常识不符的结论**

在网络时代，事件真相很难掩盖，因此要牢记发布结论时尊重经验和常识，“不要侮辱公众智商”。如果在一些常识性问题上政府机构撒了谎，就很容易陷入“官方一撒谎，民众就质疑，进而会不依不饶”的怪圈，成为使輿情愈演愈烈的一大诱因。

如果官方得出的科学结论，的确与公众常识不符时该怎么办？

这时，更应切忌“空对空”喊话，而应代之以靠证据说话。而且，结论离常识越远，说明就要越具体。这是因为，一些结论从专业领域看不难解释，但公众往往不具备某一领域的专业知识，按照常识，往往会从阴谋论角度考虑问题。此外，网络时代众声喧哗，政府机构单方面地、强势地要求公众接受某一结论的时代，已经过去了。

輿情传播规律显示，当公众对某一事件的“既定印象”已经造成，并“牢牢占领”绝大多数“市场”时，要颠覆，就必须在证据翔实度和严谨性上强于前者一倍乃至数倍，才有可能“翻盘”。

2013-2014年，诸多輿情事件诠释了这一原则的重要性。

2013年5月，海南一校长带多名女生开房，警方宣布系“女生主动要求”“双方无性行为”，因结论罕见、证据不足而引发舆论炮轰。9月，“两高”发布司法解释界定网络谣言的入罪标准，却未出示充分证据，打消部分网民“借此打击言论自由”的疑虑。11月，温州七旬老人拆迁现场死亡，官方仅发布结论称“纯属意外”。同月，湖南常德官员与访民合影作“V”字手势，在舆论普遍解读为“因截访成功洋洋自得”时，官方却解释为“为访民病情好转而高兴”。

进入2014年，类似“空对空”发布与常识不符结论的輿情事件，依然不少。典型代表有2014年3月马航失联事件，马方仓促宣布“飞机坠毁”却解释不了家属的种种疑问，致使整个国家的信用丧失殆尽。5月底，招远麦当劳血案后，山东警方通报案情时，对“邪教说”一开始没有解释到位，以致各类谣言不断。8月湖南皇仓中学军训互殴案，官方以“女生调戏教官”为起因定性，又给不出“对冲輿情”的证据，终因离常识太远，而招致一片抨击声。

实践证明，各类“空对空”发布结论之举无助于輿情的平息，反而易沦为另一个輿情引爆点。这个时代，有价值的、有说服力的信息，才有传播力。官方简单粗暴地给出所谓“调查结果”，却不能很好地解释其中依据的做法，已经越来越没有市场。

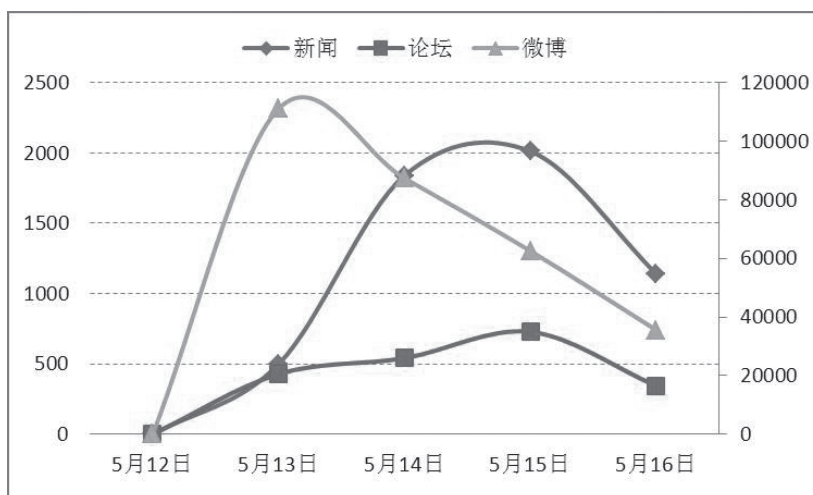
真诚面对輿论，谨慎发布结论，用心证明结论，才是上策。

案例 1 海南小学校长带女生开房，警方表态“步步惊心”引质疑

2013年5月8日，海南省万宁市后郎小学6名六年级女生集体失踪。5月13日，媒体报道称，这6名女生是被万宁市第二小学校长陈某鹏，以及万宁市房管局某官员带走开房了。经过医院检查，6名女生下体受到不同程度伤害，此事激起网民极大愤慨。

随着案件进展，万宁警方公布的调查结果屡遭质疑：如称“6名女生没有受到性侵犯”“系女生主动联系开房”等。女生家长与警方各执一词，真相扑朔迷离。

1、舆情走势



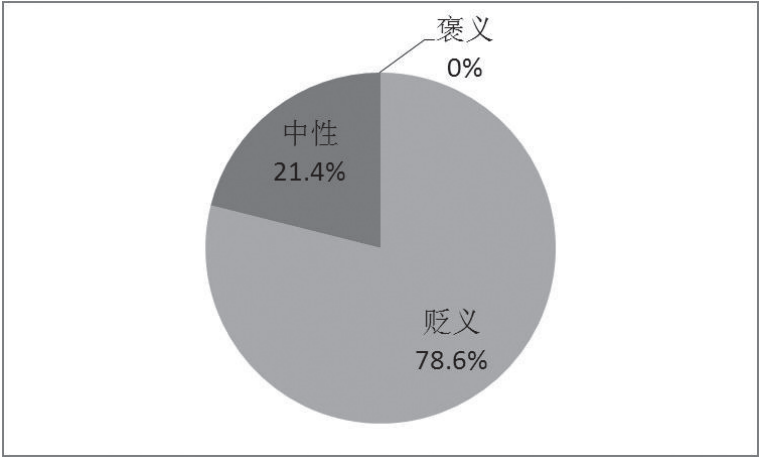
2013年5月13日，媒体报道此事后，关注度迅速上升，当天新闻数达499篇，微博与论坛平台文章数合计超过11万，网民强烈谴责该校校长及另一公职人员涉嫌猥亵幼女的行为。13日当天，两名犯罪嫌疑人被刑拘。

5月14日凌晨，万宁警方公布的调查结果称：经法医鉴定，尚未发现犯罪嫌疑人曾与6名女生进行性行为。4名女生处女膜完整（另2名涉事学生再进一步鉴定）。同日，央视又报道万宁警方声称“系女生主动联系校长开房”，此表态进一步点燃舆论，一时间，关于医学鉴定造假、公权力反诬受害者等话题的讨论热火朝天。

5月15日，多家媒体播发新闻《海南开房案幼女家长质疑官方结论》，继续推高舆情走势。新闻称，5名女生的家长曝光：10日女儿已做了首次检查，法医或办案民警称其女儿的处女膜已破裂，前后不一的鉴定结论，引发网民激愤。

5月16日，万宁警方否认曾两次检查处女膜，家长要求再检遭拒，官方态度再引舆论不满，舆情“高烧不退”。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，境内新闻、微博、论坛平台的褒贬义倾向性趋于一致，总体呈负面趋势。其中，对官方处置的贬义态度占78.6%。中性占21.4%，褒义为0%。

3、网民观点

【公信力的丧失是巨大的伤害】此案事关重大，不仅涉及千万幼儿的基本安全，而且事关公安办案和司法鉴定的公正性。这样简单的事实认定都前后不一，那还有什么谎不能撒？谁还相信公安鉴定？公共权力机关公信力的丧失是巨大的伤害。（新浪微博萧肃爽朗观点代表性33.7%）

【应谨慎考察教育工作者】海南校长带小学生开房事件舆论热议少女身体是否受伤害，行政上校长被双开。除此其实还有一件事应该深究：这种败类校长是怎么坐到为人师长的位子上，怎么当上了校长？他的人品一贯差，还是上位后变差？谁提拔的他？如是公选，大家吸取教训。如果是上级提拔，有必要追究提拔者责任，警醒社会。（新华网论坛互相信任观点代表性27.6%）

【认为应以强奸罪提起公诉】强奸罪中涉及不满14周岁的女性属从重情节：（1）即使女性同意也构成强奸罪；（2）性器官接触就构成犯罪既遂。为什么是猥亵儿童罪？猥亵儿童罪的最高刑期是5年，而强奸罪的从重情节是十年以上有期徒刑、无期或死刑。（腾讯微博永梅-狗熊花观点代表性22.5%）

【家长、学校、政府教育部门都有责任】责任最大的是家长，其次是学校政府教育部门。家长没有尽到监管责任可恨，学校没有尽到教育责任可气，政府教育部门没有尽到管理责任可恶。那些女孩没有想到后果可怜，才让校长等得逞。（天涯论坛西北汉子3197643077观点代表性16.2%）

4、舆情解析

多名小学女生被校长带走开房一事，涉及“性侵幼女”“师德沦丧”“官民对立”“嫖宿幼女罪与强奸罪之争”等多个敏感话题，可谓雷区密布。而万宁市警方的回应却“步步惊心”，最终使自己陷于一边倒的质疑声中。

万宁市警方在事件应对中至少犯了几个大忌。

一忌：基本事实不清时匆忙定调。

事发当晚，当地警方就宣称经过医学鉴定，6名女生未遭性侵，但随即被女生家长激烈否认。家长称：“第一次医学鉴定时已确认处女膜破裂，第二次鉴定却称处女膜未破”，质疑官方在掩盖真实结论。为何4天内会出现两份截然不同的鉴定报告？为何采信鉴定时间拖后且对受害者不利的第二份鉴定报告？这些疑点均未得到解释，前后不一的鉴定结果重挫了警方公信力。

其实警方可以先表态高度重视，已由省级公安厅专家组进行医学鉴定，一有结果会及时通报。首次回应这样就已足够。法医鉴定需要一定时间，证据链闭合才可下结论，“初步结论”的公布尤需谨慎。

二忌：“女生主动联系开房”等结论离公众的常识太远，“丑化”弱势受害者的客观效果引人反感。

万宁警方宣称开房系“女生们主动联系校长”，再度引发轩然大波。舆论普遍质疑警方在试图将受害者渲染成主动、自愿提供性服务的援交少女形象，而将校长塑造成弱势受害的一方。这与现实中的强-弱势关系构成强烈反差，背离了公众的基本经验和常识，被视作“侮辱公众智商”之举。进一步，舆论认为警方这样做，意在将校长和公职人员从强奸罪嫌疑中开脱出来，而以刑罚较轻的嫖宿幼女罪论之，以便“大事化小、小事化了”。

为了控制这种不信任感蔓延，警方有必要尽快查明开房的前后经过，并及时发布详细案件报告。如果的确系女生主动联系校长开房，就须着重解释为何会出现此种“罕见”现象，以释众疑。

三忌：应对家长质疑时未作换位思考，缺乏弹性和柔性。

小学校长带未成年女学生开房，若确属性侵案件，则6名女生身心均遭受重创，冲击着社会道德底线。因此无论家长还是公众，渴求真相并惩戒凶手的呼声强烈，属情理之中。而面对家长希望再次鉴定的申请，当地警方的应对过于强硬，以“不存在两次鉴定”并拒绝再做鉴定等，将社会探求真相的心愿挡在门外。

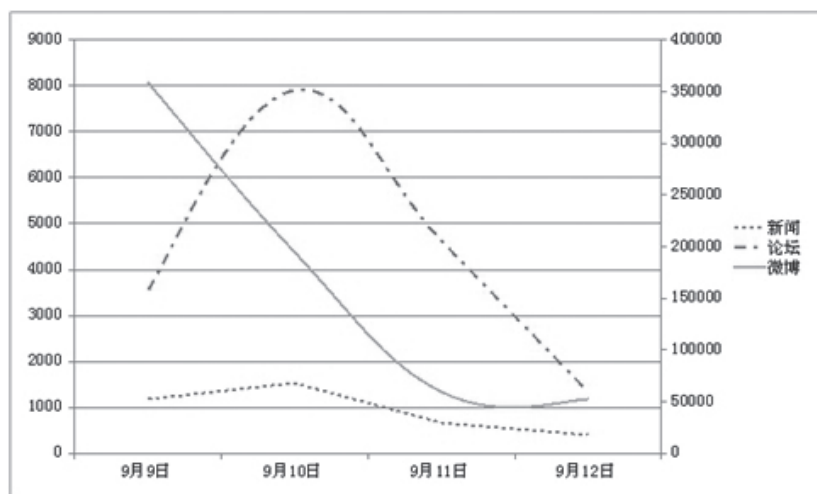
此举不仅给人不近人情的冷酷印象，客观上还易“坐实”公众质疑。当双方各执一词、僵局难解时，官方不妨选择开诚布公，邀请权威第三方再启动一轮医学鉴定。如官方经权衡后认为，第三次鉴定确无必要，也需提前做好家长的情绪安抚工作，安排更多经济性、精神性的补偿措施来进行安抚，避免对方不依不饶以至引发“次生灾害”。

案例 2 两高发布网络谣言司法解释为何“硝烟四起”

2013年9月9日下午，最高人民法院、最高人民检察院发布了《关于办理利用信息网络实施诽谤等刑事案件适用法律若干问题的解释》，于10日正式实施。该《解释》规定：诽谤信息被转发达500次可判刑；造成被害人自杀等后果的认定为“情节严重”；在网上辱骂恐吓他人的属于寻衅滋事罪；有偿删帖可被追究刑责；以网络发帖要挟他人索取财物认定为敲诈勒索罪等。

《解释》发布引来众多网民关注，其中，“诽谤信息被转发达500次可判刑”更引发较大民意反弹。一时间，网上“硝烟四起”。

1、舆情走势



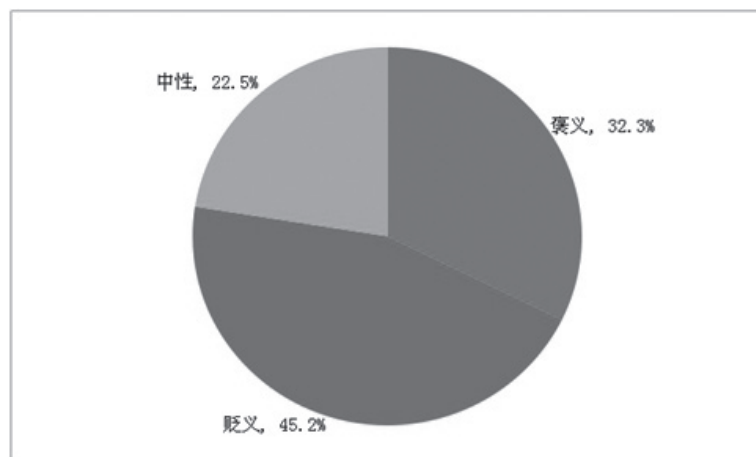
2013年9月9日凌晨，《新京报》发布两高将出台司法解释界定网络谣言的消息后，引起网民关注。当日下午3点，两高官方网站、央视新闻、腾讯、新浪等各传统和网络媒体对发布会实时直播，舆论直线上升，微博平台当日便出现峰值，总数逾35万。

9月10日，“诽谤信息被转发达500次可判刑”成为争议焦点，两高表示此数字经过了一年多的调研，但买账者鲜，舆论热度高烧不退。

9月11日，网络大V潘石屹就该司法解释接受央视采访时，表现得结结巴巴，异于平常。多数网民认为其意在“以此种方式表达不满”，舆论出现小高潮。

9月12日后，舆论热度逐渐下降。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台对此话题所持的态度褒贬参半。其中，对官方出台司法解释的贬义态度占45.2%，褒义占32.3%，中性占22.5%。

3、网民观点

【质疑定罪标准不科学】司法解释规定，“同一诽谤信息实际被点击、浏览次数达到五千次以上，或者被转发次数达到五百次以上的”，应当认定为诽谤行为“情节严重”，从而为诽谤罪设定了非常严格量化的入罪标准。他人的行为居然可以构成主体的定罪标准，这在全世界司法史上可以说绝无仅有。弱弱地问一句：打死了人可以以围观者数量定罪吗？（网易微博草根论者观点代表性47.2%）

【质疑“两高”越权越法出解释】这不该由全国人大立法吗？执法者立法，僭越立法权。突破和随意扩大犯罪范围是不行的，涉嫌违反罪刑法定原则。（腾讯微博木之观点代表性32.8%）

【司法解释量化有利于遏制谣言】这是中国互联网舆论迈向成熟的道路上，不可缺少的一步，绝不意味着中国互联网舆论的发展受到限制，不再活跃，相反是对互联网舆论的进一步规范，让互联网的发展有其法律和伦理的基础，从而能够健康发展。（光明网论坛光明重庆网友观点代表性20.0%）

4、舆情解析

2013年9月“两高”出台涉及网络犯罪的司法解释，将网络空间界定为公共空间，明确解释了网络犯罪主要涉及的4种罪行：诽谤罪、寻衅滋事罪、敲诈勒索罪和非法经营罪，为网络行为是否合法划定了“标尺”，将对愈演愈烈的网络犯罪起到极大的震慑作用。

其本身，可以看做我国互联网迈向成熟的标志之一，亦与国际做法相接轨。但为何从舆论反响看，它却陷入了“叫好不叫座”的局面？

网民的质疑集中于四点。

第一，由两高出台司法解释，来界定何种网络行为可以“入刑”，立法主体是否适格？是否越权？

第二，“转发500次”即构成网络诽谤罪等标准，其依据来源不明，由他人行为决定自己是否犯罪，逻辑上令人难以接受。

第三，出台司法解释之前，“两高”没有进行充分的民意征集，有“官方独断”之嫌。

第四，在网络监督举报如火如荼地“揪出”了不少贪官之际，出台此司法解释，是否针对网络言论自由而来？是否“只准州官放火，不准百姓点灯”？

客观而论，此次出台的司法解释并非“新设罪名”，亦不止针对网络诽谤等一种犯罪情况而来。同样，没有法律明确规定每次出台司法解释前，均须征集民意。由两高结合新形势下同网络违法犯罪斗争的需要，对已有的《刑法》条文“如何运用到网络空间”，进行适用的扩张解释，是于法有据的。

此次网民的质疑，情绪的因素大于就事论事的因素。而造成民意反弹的症结在于：官方出台司法解释的过程显得简单而仓促，既没解决好法律本身的技术问题，又没做好充分的舆论铺垫，以至留下把柄，并被人渲染、放大。

仓促之处至少表现为三点。

首先，大V薛蛮子被抓之后，部分网民本身的质疑情绪尚未完全消散，司法解释再起一波，客观上使这部分网民认为，法律成为公安部门的工具，之前积蓄的不满再次爆发。

其次，舆论准备工作不足，未充分发动、引导、团结绝大多数网民。打击网络犯罪本身有利于净化网络空气，造谣、造谣者毕竟是少数，敲诈勒索、收钱删帖等行为也终将危害绝大多数网民。上述观念本应是司法解释获得认同的基础，但因出台前“造势”不足，使网民更多因担心“因言获罪”而站在官方的对立面。

再次，“诽谤信息转发500次即获刑”等规定，规定得并不细致。比如“转发的转发”是否算转发，主观上没有恶意的转发如何判定等，都与网民的言论尺度密切相关，但网民不能从司法解释中找到答案。部分网民担心此解释被各地公安机关自由裁量后，会扩大适用，使自己无意中获刑，因此对此技术性不足的司法解释难有好感。

当前官方应该怎么做？以下几点思路可供借鉴。

一，修正解释中的技术性漏洞，同时加强宣传对“官谣”“私谣”一体对待，“非主观恶意传谣不追究”等坚定立场，使大部分守法网民放下戒心。

二，加紧侦破几个危害网络安全的大案、要案，以确凿案例争取民心。“团结大部分，拉拢少部分，打击一小撮”，让多数网民从心理上、情感上认同打击网络犯罪的必要性。

三，实际执行中，要从严把握标准，尤其基层司法机关要严格遵循，赏罚分明，不纵不枉，尤其避免打击面的扩大化。

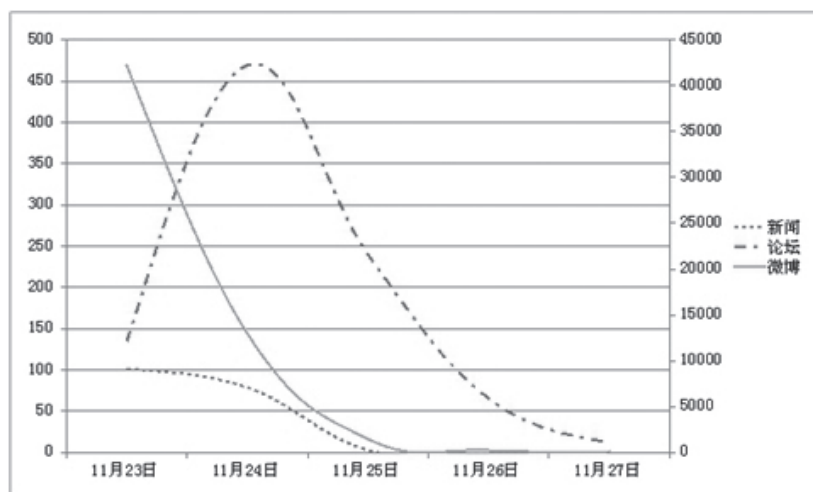
案例 3 温州辟谣“七旬老人阻止拆迁被打死”为何没人信

2013年11月23日，人民网报道称，22日下午，浙江省温州市瓯海区泽雅镇小源村一七旬老人卢某，因阻止泽雅镇政府拆迁人员拆自家造纸作坊，被拆迁人员用警棍击打耳后方后，倒地身亡。

此事引起众多网民关注，事后政府回应称，老人卢某在围观拆迁现场时晕倒在地，属意外死亡。

但回应没有平息负面舆论，质疑声依旧大量存在。

1、舆情走势

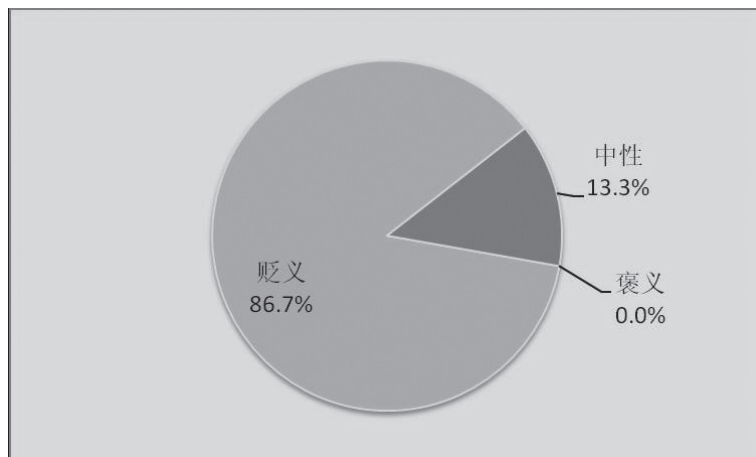


2013年11月23日，人民网发布“七旬老人抗强拆被警棍打死”消息后，腾讯网、新浪网、网易等各大主流媒体均予以转载报道。截至23日16时，各大主流媒体网站共约16万人参与讨论。

事发后，当地政府人员对媒体表示，老人卢某在围观拆迁现场时晕倒在地，后经抢救无效死亡，“警棍打人”属网络虚构。瓯海警方还称，死者无外伤，属意外死亡，家属情绪稳定。并称，针对个别微博主发布一些与事实不符甚至杜撰虚构的博文，造成的不良影响，瓯海警方已介入调查。

但此回应没有打消网民疑虑，舆论延烧至25日才渐渐缓和。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度来看，网络平台整体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占86.7%，中性占13.3%，褒义为零。

3、网民观点

【质疑官方“意外死亡”的说法】老头确实系“意外死亡”，临走都没有“意料到”生命是这样结束的，掌控生命的力量永远在自己能力范围“之外”。（新浪微博lamPeterLi观点代表性36.7%）

【认为相关人需承担法律责任】不管什么原因造成人员伤亡，政府工作人员必须为此承担法律责任。谁造成死亡，谁必须受到相应的法律惩罚。公众需要看到法律的公平。（百度贴吧凌薇的六度空间观点代表性25.3%）

【认为政府回应言论不合理】“家属情绪稳定”？这种表述本身就很不符合常理，政府事发后不拿出有力的证据证明其死亡原因，却想着抓造谣人，逻辑不通。（腾讯微博黑白分明观点代表性22.1%）

【希望官方合法运用权力】“温州拆迁冲突致七旬老人死亡”，每当看到这种新闻就觉得难受。天天讲法治，可法律在一部分官员心中形同虚设。行使权力的官员们，能否学着更尊重他人权力？希望能尽早公布真相。（新浪微博光正大陈琨律师观点代表性15.9%）

4、輿情解析

像“临武瓜农被城管用秤砣打死”一样，“温州老人阻止强拆被打死”具备激起网上负面輿论的一切要素：强势政府—弱势群体，加害者进击—受害者无辜，事发在社会矛盾尖锐领域，“有图有真相”。

在“温州老人阻止强拆被打死”被快速传播后，如何辟谣，更像一门技术活。而温州官方辟谣为何“没人信”？原因在于以下三点。

原因一，证据翔实度与信息颠覆度不匹配。

舆情传播规律显示，当公众对某一事件的“既定印象”已经造成，并“牢牢占领”绝大多数“市场”时，要颠覆，就必须在证据翔实度和严谨性上强于前者一倍乃至数倍，才有可能“翻盘”。在此事件中，“意外死亡”“无外伤”等论断，如果相关政府部门在辟谣时，没有公布完整视频证据，至少也要匹配上一份《法医鉴定报告》，乃至死者的病例病史资料。否则，舆论一边倒地选择“不相信政府”，是可以预见的。

原因二，“死者家属情绪稳定”等生硬套话，易给予网民“二次刺激”降低好感。

如今各种公共突发事件之后，“死者家属情绪稳定”等通稿套话，已成为网民众矢之的。这类事件虽然诱因复杂，但矛盾绝大多数都由党和政府决策不当、工作不力、作风不实等引发。造成损害后果后，政府应当做的是换位思考，以“将心比心”姿态赢得理解。若是用“不明真相”“别有用心”“一小撮”等标签扣帽子，或用“情绪稳定”等词汇试图抹平关注，则很可能适得其反，把自己推到社会多数舆论的对立面。

原因三，温州警方对网民暗示“秋后算账”的言论，进一步激化矛盾。

涉及城管、强拆等公共事件之所以能迅速得到关注，网民对“政府滥用权力”等既定认知，是其重要土壤。因此，官方在辟谣时不妨“放低姿态”，多从自身找原因。即使确有网民造谣，由官方向网民宣布“以警力介入调查”，也只会坐实此前针对政府的不利猜测，容易“有理也变没理”“说出真相还挨骂”。

其实，这类舆情事件在全国非常普遍，处理起来，也有了一套较为成熟的流程和手段。

相关政府部门在处理这类事件时，多注意以下几点。

一、当事件有闹大动向，但还未充分传播时，迅速利用新媒体发布客观事实，做事件的“第一权威定义者”。

二、当不实说法已经取得较大市场时，要得出新结论，应匹配上足够的颠覆性证据。即使证据一时难以找齐，也可在微博上“先发声”以稳定人心，加上“证据正在搜集汇总中，我们会陆续发布”等说法，造成网民探究期待。

三、真相澄清后，切勿在公开场合“穷追猛打”，而应见好就收。并辅以对受害者家属的一定经济补偿，确保事件平息。

四，如确需警方介入处理“造谣者”，也应低调进行，有些事“可做不可说”。而且，这须在掌握充分证据的前提下进行，以备被处理者事后为寻报复，对政府掀起新一轮舆论攻势。

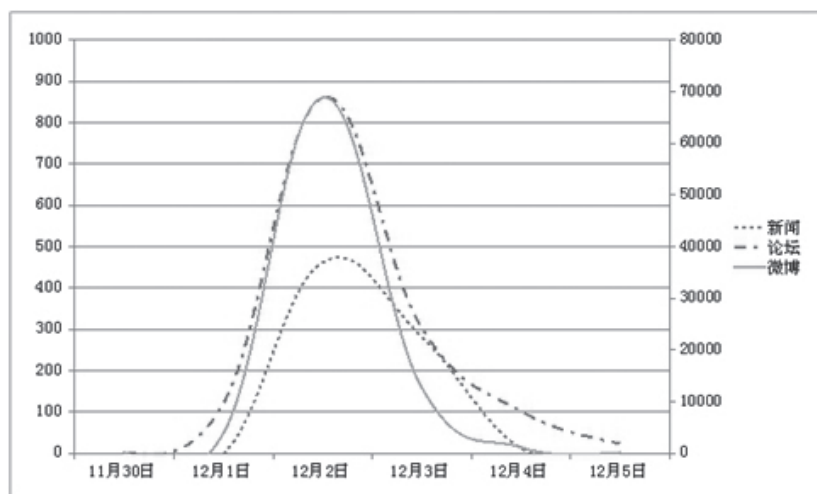
案例4 官员与访民合影后，两种解读为何相反

2013年11月18日，一组接访人员与访民的合影照片在网上披露后，引发关注。照片显示，湖南省常德市临澧县派往长沙接访的两名工作人员，在与患有癌症的访民段新德合影时，面带笑容，并分别摆出“胜利”手势。其手势被网友怀疑为庆祝“接访顺利”。

同时公布的，还有此前临澧县信访局局长在街边为段新德摇扇，以及段新德身披“冤”字白布下跪的照片。

该组照片被发到互联网后引起舆论强烈反响，截至12月5日，舆情总量约为9万篇。12月2日，当地政府称已将涉事官员停职处理。

1、舆情走势



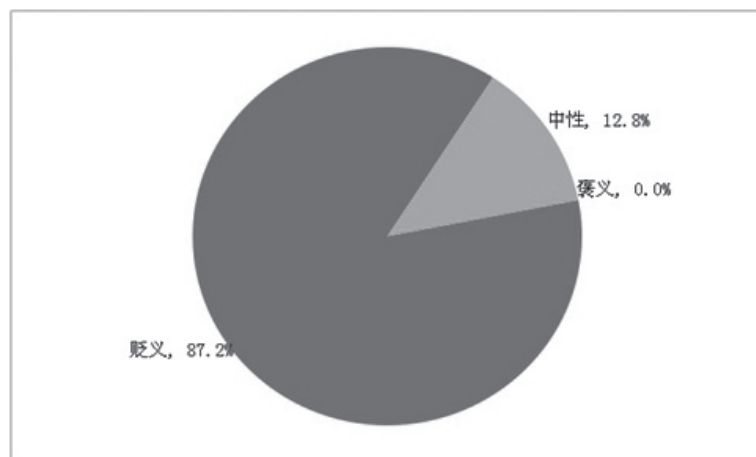
2013年11月30日下午，新浪微博网民“@麻辣聚焦”发文称“网曝：常德接访官员摆酷与‘绝症’访民合影留念”，并附有一组照片。

当日晚19时，“@宋都网”发文称，“官员嘲弄垂死访民，接访姿态令人呕吐”。截止12月5日，“@宋都网”的单条微博转发量近2万，评论数逾4千。

12月2日，人民网、凤凰网、《新京报》等多家媒体报道了此事，消息被迅速传播开来，舆情走势陡然上升，当日便出现舆论峰值。

当日，当地政府称已将涉事官员停职处理，并表示，这组照片分别拍摄于今年8月和11月。接访官员与该访民熟识，得知其病好转并能接其回家很高兴，便拍了这样的照片。但此说法并没有得到当事访民的认同，段新德回应称：“政府回应就是忽悠，当时两名工作人员是觉得（截访）这个事好玩，幸灾乐祸。”舆情延烧至5日。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占87.2%，中性占12.8%，褒义为零。

3、网民观点

【认为政府回应不合常理】脑袋没被踢了的人都能看出来，官员幸灾乐祸和访民无奈表情形成了鲜明对比。得知病情好转应当很欣慰，为什么我看见的是幸灾乐祸？政府的说法不可信。（新浪微博E5和弦观点代表性52.3%）

【认为信访制度不合理】信访制度从某种意义上说，跟法治精神是相悖的、矛盾的。一些纠纷应该在法治渠道内解决，拦轿喊冤，进京喊冤，这种传统模式应该逐步让位于法治。（新浪微博晃晃悠悠瑟瑟观点代表性31.2%）

【呼吁建立更公平的制度体系】除了这个访民，还有许多没曝光的那些人怎么办？我们的公平只能依靠网络么？要改变不在一朝一夕之间，但这些事能被爆出来已然是一个进步。希望不仅仅停留在曝光，要有对应的实际措施。期待一个保障公平的制度。（腾讯微博张秀高观点代表性16.5%）

4、舆情解析

这是一个任何细节都能被迅速解读和放大的时代。最初引发舆情热潮的照片，在第一时间就出现了“官方和民间”两种截然不同的解读。

网民的第一种解读是：截访官员对访民报以嘲讽的态度。

合影显示，当时挂着白色条幅的访民正拄着拐杖，靠着树，站在路边。另外两名官员一左一右围着他，面带笑容。左边的官员右手摆出“八”的手势，右边的则用左手打出“V”的手势。

正因为照片中存在一组意象的强烈对比，激化了网民的负面舆情。

访民的呆若木鸡、如乞丐般的打扮，缠在身上写满“冤”字的白布，妻子“流泪拍照”的描述，都与接访官员“乐观”的微笑形成了鲜明的心理比照，给人冲击。

网民据此认为：“截访者与访民是猫和老鼠的关系，一个在追，一个在藏。照片里，截访官员把访民成功地截住了，访民成了他们俘获的猎物。面对好不容易俘获的猎物，他们脸上抑制不住发出得意的笑容，于是摆出一副盛气凌人的姿势，与上访者合影以示留念。”

而官方给出了完全不同的第二种解读：接访官员为访民病情好转感到高兴。但此“不合常规”的理解，却因空对空喊话而几乎毫无说服力，买账者鲜。

常德相关部门称，接访人陪访民吃住在一起有十多天，彼此都非常熟悉。在医院得知访民的癌细胞已经减少、有好转趋势、当天下午就可以接访民回家后，一时高兴就拍下了这样的照片。

照片拍摄于11月中旬。在当时教育实践活动深入开展，加强作风整治的背景下，若接访官员出于炫耀目的与访民合影留念，的确过于“愚蠢无谋”，以至于不合常识。

但上述作为负面舆情应对的官方解释，完全没有收获实效。原因何在？

常德接访官员一夜之间“红”遍网络告诉我们，地方领导干部需要认识到舆情生态的一条重要事实。

无论是社会舆论还是上亿网民，都不是网络空间中漂浮的个体。在官民对立意识蔓延网络的当下，他们对“官员群体”“信访”等词汇有深刻的既定认识。

这种认识在传播学中被称为专有词汇“刻板印象”，英语“stereo type”。

值得注意的是，这张照片只是“加深了”人们对截访官员的痛恨和对访民的同情，而不是“造成了”。网民的上述观点情绪原本就存在，只是被这一新近发生的事件激发出来而已。

因此，如果其他地方不吸取经验教训，依然可能在别的事件上踩爆“舆情地雷”。

而更深层的原因，还在接访部门之外。

按访民的说法，11月的这次上访后，自己的确是被“哄”回家的。他说，当时相关部门曾答应会在一个星期内帮他解决问题，但至今没有进展。

从这一事实，可以看出，照片之所以“事后上网”并引发负面舆情，根源还在地方部门自食其言，埋下了将来负面形象被曝光的“祸根”。

虽然临澧县委宣传部称，已明确由县委常委、政法委书记林宜泉对访民段新德的诉求进行督办，并将对事件进行依法公正处理。但访民并不乐观。他说，案子此前已获常德市政法委责令临澧县政法委督办，但至今仍无实质结果。

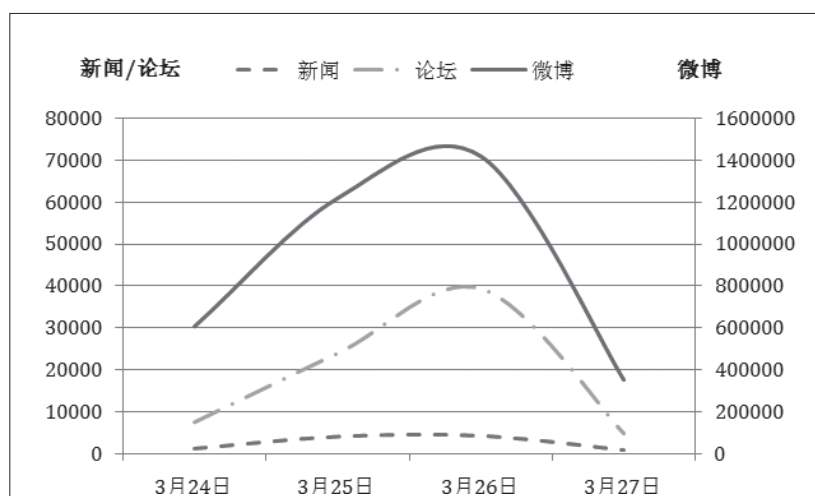
提前掌握舆情动态，预判舆情风险，联合多部门力量，给予一些信访案件必要的解决和帮助，是地方领导干部应该做的工作。只有了解舆情、实际工作落实“两条腿走路”，才能避免出现常德事件这样的窘态。

案例5 马航失联，一个“坠毁”结论无法止息舆论声浪

2014年3月8日凌晨2点40分，马来西亚航空公司MH370航班客机失联，该客机原定由吉隆坡飞往北京，本应于北京时间2014年3月8日6:30抵达北京。该客机遇有227名乘客和12名机组人员，其中有154名中国人。

3月24日晚10时，马来西亚总理纳吉布召开紧急发布会。经确认，失联的马航MH370客机在南印度洋坠毁，机上人员无一生还。失联期间，马方政府及马航方面做法引发多方争议。

1、舆情走势



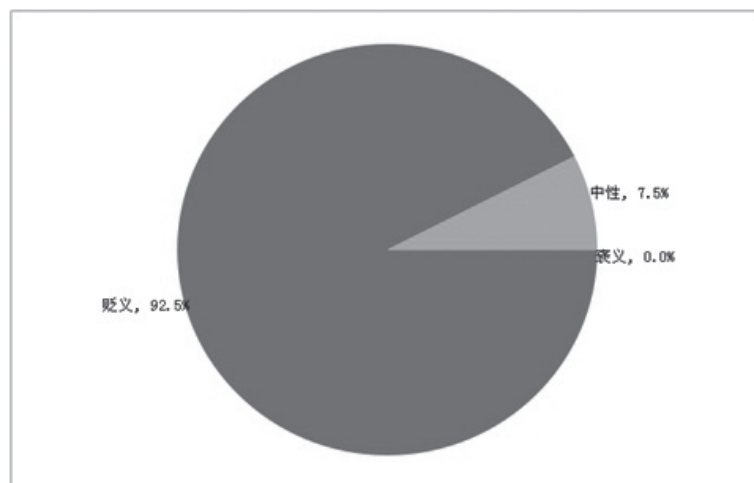
2014年3月24日，马来西亚航空公司发表声明称，马航在排除合理怀疑之后认为，失联的MH370客机机上无人幸存。

24日晚10时，马来西亚总理纳吉布召开紧急发布会。他在发布会上确认，失联的马航MH370客机在南印度洋坠毁。

3月24日晚，外交部副部长谢杭生紧急约见马来西亚大使萨鲁丁，要求马方尽快说明做出此判断的具体依据，进一步提供相关卫星数据分析的所有相关信息和证据。

3月26日，@马航MH370家属委员会发布微博称，自从3月24日晚发表完不负责任的坠毁声明后，马航的所有工作人员就神秘失踪了！每日班车不再安排，返京家属的住宿不再解决，24小时的紧急联系电话不再回应。

2. 褒贬态度分析



从輿情褒贬义上看，网络平台整体呈负面倾向。贬义占92.5%，中性占7.5%，褒义为0%。

3. 网民观点

【要求马方公布真相】现在是瞒不住了吗？之前一直在发现，马航却一直否认，为什么？因为你压根就知道飞机不在那！而现在因为两碎片就下结论说坠毁？！纸团包不住火了吗？事情的真相到底是什么？请给我们交代，给世界交代，给中国人民和家属交代！否则跟你们干到底！（百度贴吧 Rain旭g 观点代表性41.4%）

【认为确认坠海证据不足】残骸还未找到，怎知马航飞机坠海。况且要形成完整的证据链，黑匣子是关键，它是分析事故、还原飞行过程的最重要物证，也是帮助搜寻人员定位事故区域的重要工具。而事发至今黑匣子和飞机残骸均未找到，又如何说“飞机坠海、无人生还”？仅凭数据推理，未免有些牵强。（腾讯微博 dengliping 观点代表性33.2%）

【马方不负责任，我方应还击】马航事件人没有了，受害者家属又不安排，又不说理赔，马政府只是做了个不负责任的坠毁声明后，就不负责了。欺骗世界，欺骗中国，损害中国国家威望。我国应该敦促马方政府立即对受害者家庭及家属进行理赔和照顾，同时将其告上国际法庭。冻结与马方所有业务，媒体外交施加压力，军事做出相应准备。（新浪微博用户3059203565 观点代表性16.6%）

【呼吁抵制马来商业】对此次马来西亚政府以及马来西亚航空公司小丑式的推诿和谎言，以及你们对于我同胞生命的不尊重，让我仅代表我自己，从内心开始抵制关于“马来西亚”的一切商业品和旅游。不仅仅是此次飞机失事热点关注的短暂时间，而是无限期。除非马政府拿下你们的小丑面具讲出真相。我看不起马政府。（新浪微博 陈坤 观点代表性8.8%）

4. 舆情解析

2014年3月，自马航失联以来，国人的眼球几乎没有离开过该事件。3月24日晚10时，马来西亚总理纳吉布召开紧急发布会，宣布确认失联的马航MH370客机在南印度洋坠毁。这突如其来的消息，使得舆论再次走高。

对宣布消息后的网民观点监测表明，不信马方“一面之词”的声音占据了主流，希望马方公布真相或出示更多证据。以语焉不详的方式宣布确定性结论，是令国内舆论质疑声四起的原因。

其实，从事发开始，对马来西亚的质疑就没有中断过。各种猜测、假说满天飞，充斥着网站、微博、微信等。以社交媒体为集散地和加速器，围绕此事的信息传播呈现出极其混乱的景象。

一个形象的段子说明了这种混乱的景象：马航370航班失联十来天，每天上午是造谣时间，下午是辟谣时间，晚上是竞猜时间。网络时代，尤其是移动互联网时代，信息传播快捷，朝令夕改会让权威性下降，最终沦为不信任和被质疑的对象。

包括此次通报在内，马方在整个事件的应对上，暴露出了5处不当之处。一是回应速度慢；二是缺乏和家属、媒体的有效沟通；三是态度缺乏诚意；四是行动迟缓；五是没有解决问题、统筹资源的能力。

针对坠毁结果的宣布，在马来西亚驻华大使与家属的见面会上，大使几乎没有正面回应家属提出的所有问题。大使仅给出数据分析的结果，不能很好地解释数据该如何理解和分析。“飞机尚未找到，凭什么确认飞机坠落，家属无人生还？”“飞机折返如此反常的行为，军方为何会认为是友好航班信号？”“请马方尽快给出明确的说法。”在一个多小时的提问中，大使对家属提出的大多数问题沉默不语，未予回答，只是偶尔回应称：“我真的没有什么可以说的了。”

这种应对方式，无疑会引发家属情绪的反弹。设身处地地想一想，家属带着十几天的希望，突然要接受这样的结果，必然希望知道得出结论的依据是什么。但马方对此没给出任何有价值的信息。

在所谓事实面前，人文关怀也应该是应对这类事件时被考虑进去的因素。以诚恳的态度去解决涉事方情感和认识的问题，正面回应提出的疑问。宣布结果后，马方人员就“消失不见”，这种方式无疑雪上加霜。

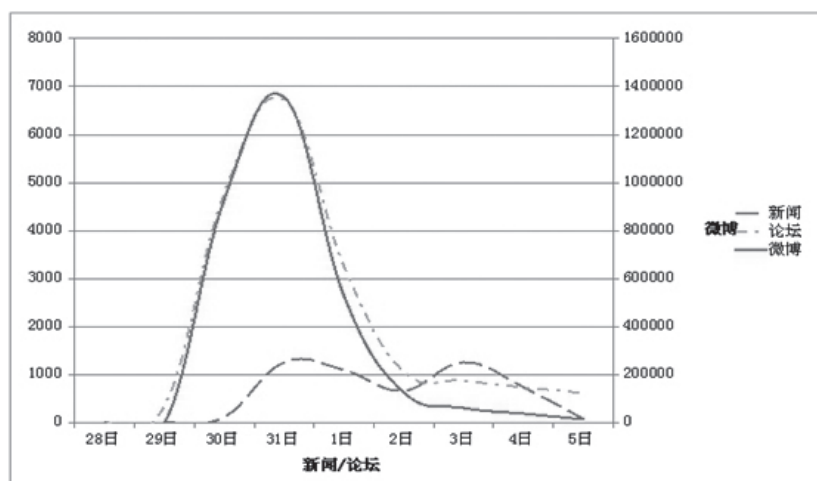
要知道，一个语焉不详的结果，是不可能给舆论画上句号的。

案例6 招远麦当劳血案，警方“邪教说”为何一开始没人信

2014年5月28日晚，山东招远市麦当劳快餐店内一就餐女子因拒绝将手机号码交给“全能神”传播者，遭到6名男女信徒疯狂殴打，不治身亡。招远公安局4分钟内赶到现场将6名犯罪嫌疑人全部抓获。

邪教组织“全能神”受到全国关注和重视。但在此事爆发的前几日，警方公布的“邪教说”，却鲜有人买账。

1、舆情走势



2014年5月28日晚9时许，张立冬等6人在招远市罗峰路麦当劳快餐厅内向周围就餐人员索要电话号码。被害人吴硕艳拒绝后，张立冬等人对其实施殴打，致使其死亡。

29日，招远市公安局通过官博对案情进行通报。但“张某等6人因和吴某发生口角，对吴某进行殴打致死”这一说法受到网民质疑，口角之争何以致命？

同日，张立冬为招远“金矿矿主，颇有势力，有黑社会背景，警方包庇”等说法盛传网上，得到了相当多网民的传播和采信。

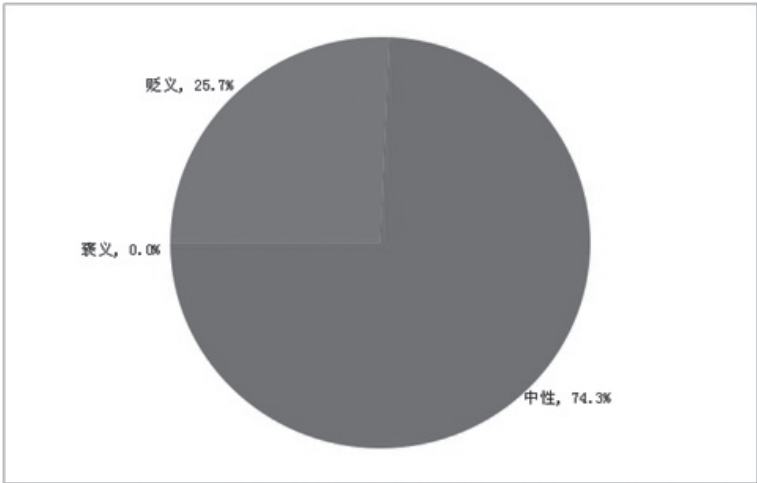
30日晚，麦当劳(中国)有限公司微博回应称：对于山东招远事件，我们深感痛心。此案件正由相关部门处理，我们全力配合调查。

31日上午，公安部治安管理局官博披露：招远故意杀人案6名犯罪嫌疑人系邪教组织成员，1人因未达到刑事责任年龄被另行处理，其余5名嫌疑人以故意杀人罪刑事拘留。但此说法，一开始并未得到广大网民的普遍采信。

直到后几日，关于“全能神”邪教的信息被更全面释放出来，网民才对“邪教说”逐步接纳。

6月2日，招远“5·28”故意杀人案5名犯罪嫌疑人，因涉嫌故意杀人罪，经招远市人民检察院批准，被依法逮捕。

2.褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台上整体呈中性倾向。贬义占25.7%，中性占74.3%，褒义占0%。

3.网民观点

【应严惩嫌疑人，严打邪教】邪教组织肆意残害年轻生命，希望警方重拳出击，坚决铲除邪教这颗危害社会安定的毒瘤！远离邪教组织，远离邪教分子，发现有邪教组织，及时上报，将这些危害社会的邪教徒斩草除根！确保社会安定。（网易跟帖 睫毛弯弯 观点代表性46.2%）

【质疑围观群众无人施救】刚看了山东招远麦当劳的行凶事件，整个人突然很不好了，凶手穷凶极恶毫无人性。从视频来看，行凶的就一个光头，旁边那么多人为什么没人敢上去阻拦了？这个也值得思考，以前见义勇为是一件很光荣的事，现在这个社会是怎么了？（新浪微博 民工_戴 观点代表性25.7%）

【认为麦当劳承担责任】很多人说麦当劳工作人员劝阻了报警了就已经尽责了，其实这远远不够，就好比店家在商店里帖一纸条“此处有电，请勿触摸，否则后果自负”。道理一样，贴了不等于你就免责了。（腾讯微博 活佛哈酷仁波切 观点代表性17.8%）

【呼吁普及自救互救知识】关于招远事件，大家都在讨论旁观者没有去帮助她的问题。理智地想，在这种情况下冲动地前去施救可能使自己也陷入同样的危险，造成更严重的后果。有些时候不是不想帮，而是不知道怎么帮，除了报警不知道该做些什么。其实我们最该学会的是在遇到危险时如何自救、如何求救、如何救人，这是从小该学习的课程。（新浪微 博 Riancy_希希 观点代表性10.3%）

4. 舆情解析

招远事件热度持续了近一周，其中的舆情应对可从政府和商家（麦当劳）两个角度进行分析。

该事件的负面舆情首先是从招远公安局的回应开始的，其中最大的问题在于措辞。其中，与老百姓常识不符之处有二。

第一，双方因“发生口角”而在公共就餐场合殴打致死一人，这种赤裸裸的暴力令人匪夷所思。

从警方第一轮披露案情的网民反响看，矛头也多集中于为何“发生口角”能使人致命。而警方在公布结论时，没有很好地解释上述疑点，以致张立冬系“金矿主”“黑社会”等谣言不断。

第二，警方进一步披露的调查结论称，嫌犯张立冬一伙系“全能神”邪教成员，殴打吴某致死的动因，系认为对方是“恶灵”。“邪教说”这种极其罕见的故意杀人动机，如果不匹配上翔实的证据和解释，一开始同样难以为普通公众所接受。

直到随后几日，更多关于“全能神”邪教的信息陆续披露，公众情绪才慢慢从质疑走向接受。

当面临一些敏感原因认为不方便对外发布时，不如暂先表态“事件原因正在调查，会及时对外发布。”给自己争取时间，研讨是否可将真实原因对外公布。

后期，公安部治安管理局的回应做到了上述要求，因此，舆情迅速从对官方的指责转移至对邪教的控诉。

最后，目前舆论对邪教的关注，也对政府部门宗教管理敲响警钟。为避免隐患，政府部门应对教会，尤其是地下教会的情况进行全面清查并登记在册，及时掌握动向。

可行的办法有：一是发挥当地村民，特别是老党员的作用，建立信息网。他们生活在村中，对各方面情况比较了解，且能及时获取村中教会动向，并告知相关部门。二是加强基层组织对农村宗教的管理，严格区分信仰自由和传教自由，不可对宗教管理敬而远之。三是强化县乡两级宗教管理部门的作用，完善登记备案制度。

此次舆情事件中另一个备受诟病的对象是麦当劳，其舆情应对过程中的不足也当引以为戒。

麦当劳应对的失误主要集中在以下几个方面。

一是反应速度迟缓，令自己在舆论上处于被动。5月28日案发，5月30日在社交媒体引爆，随后官方回应，但麦当劳方面却一直没做出有效应对，直到30日晚才就此事发出第一条微博，此时舆论已经难以被控制。

二是微博回应的内容欠妥，造成推卸责任之嫌。麦当劳尽管在回应中表达了痛心，但说“案件正由相关部门处理，我们全力配合”后再无其他，让公众认为企业心存侥幸，想以官方正在处理为由撇清自己的责任。

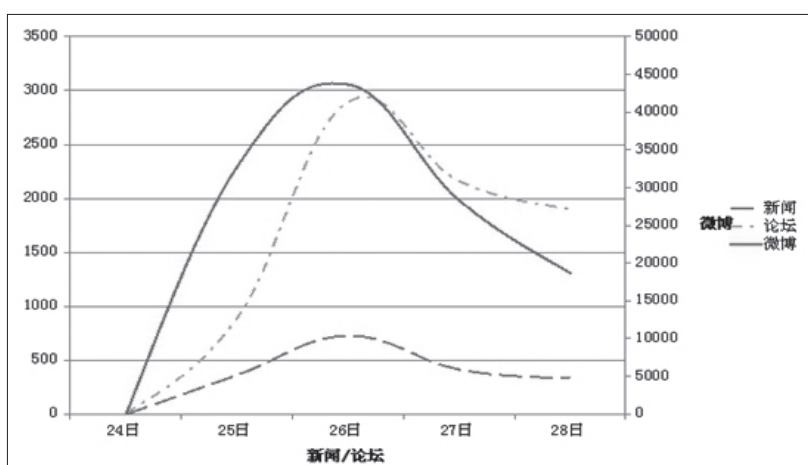
三是没有对风险进行正确预判。6人搭讪女子围殴致死、邪教分子，这些元素已经足以让该事件引起全国范围内的轰动效应。一是强势和弱势的反差，二是当下反恐背景下，宗教问题肯定备受关注。作为案发地点，麦当劳应该从事发当时就针对各种可能的情况做好应对预案。

案例 7 湖南军训教官师生互殴，“官方通报”为何没人信

2014年8月24日，网曝湖南龙山县皇仓中学在新生军训时，教官和师生发生冲突，导致多名学生和教师受伤，部分重伤。据网友称，事情起因为教官同女学生开玩笑引起。而龙山县宣传部26日通报则称，一女生调戏教官，教官因此打手体罚。

此事接连不断的快速反转剧情，也让网民直呼“神逆转”。

1、舆情走势



2014年8月24日，网友爆料称，湖南龙山县皇仓中学新生军训时，教官和学生及教师发生冲突，“导致100多学生和教师受伤，部分重伤”。

据目击学生称，24日下午，教官与一女学生开玩笑，班上男同学看不过去，就说了教官几句，教官后来体罚学生。班主任前来劝解，被教官围攻。随后，学生们拒绝军训，进了教室。

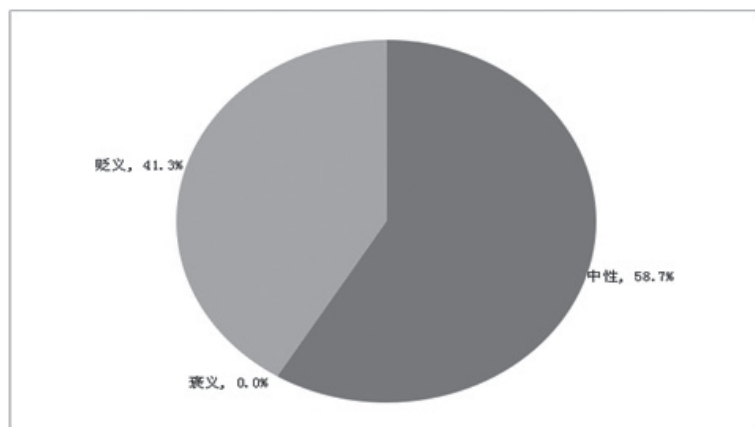
25日16时12分，龙山县政府发出通告称，8月24日下午18时左右，皇仓中学军训教官与师生发生肢体冲突，造成42人受伤，其中教官1人，教师1人，学生40人。截至25日上午9时，共有27人在龙山县人民医院接受治疗。

26日晚，龙山县宣传部通报了相关经过。24日晚，一女生调戏教官，教官遂打手体罚，男生起哄。班主任唆使男生按倒教官，但很快握手言和。随后教官军训中动作过大，引起报复之疑，学生与教官冲突，现场混乱。双方散开后，部分学生遂打砸门窗玻璃发泄并受伤。

同时，通报公布了处理结果，该县人民武装部撤回原有全部教官，对2名带队的乡镇武装部长停职，对公职身份的涉事教官暂停工作，对非公职身份涉事教官取消军训教官资格，对1名主要涉事老师暂停班主任职务。

27日，因对官方通报中只字未提教官喝酒的问题，并且对其殴打学生的行为轻描淡写表示不满，龙山县高一学生和家長在县政府经常开会的民族宾馆外聚集抗议。

2. 褒贬态度分析



从輿情褒贬义上看，网络平台上网民观点呈中性偏负面倾向，其中中性占58.7%，贬义占41.3%，褒义占0%。

3. 网民观点

【对官方通报事件过程产生质疑】“呼吁给湖南龙山县委立牌坊，全国嘉奖”。湖南龙山县委太有才了，这样通报该县军训师生和教官冲突事件：女学生勾引在先；班主任教唆闹事，激化矛盾；教官严格训练，纠正动作幅度较大；学生冲动不克制，发泄不满，自残受伤。——如此通报，佩服佩服。（腾讯微博 王思想 观点代表性41.3%）

【借此建议取消军训】所谓的军训不过是一个形式，相信大部分人都没感觉到军训想体现的作用。军训那几天真能提高学生身体素质和吃苦耐劳精神？这我没看到，我看到的是，学生被晒黑，各种怨声载道和给一些不良教官的各种机会。（新浪微博 疯狂的锻哥、crazy J pea 观点代表性25.8%）

【要求严惩涉事教官】强烈要求公开依法惩处参与此事的军人教官！还学校和社会一个公平透明，如此事不了了之，以后将是军训教官普遍与初中女生通奸的世界！请有女儿的父母共同发声！以维护社会及学校的正常秩序！（腾讯微博 艰民刘罗锅归来 观点代表性19.2%）

【表示应当重视野蛮教官问题】军训之所以被诟病，原因之一是教官的野蛮，对学生动辄体罚。其实体罚尚可受得，受不得的是人格侮辱——当众用脚踹你，给你的仅仅是疼痛与伤害吗？教官多属普通士兵，受老兵的气，受长官的气，怨恨久积，化为戾气，正好发泄在学生身上，这是一个多么好的机会！（新浪微博 翟春阳 观点代表性13.7%）

4. 輿情解析

从网民观点看，舆论几乎一面倒地认为，错在教官。而通报内容的模糊，也让这种负面情绪迅速烧至当地政府部门。此事件连日来一直备受关注，已发展成本周最热门的輿情事件

之一。

当地政府在应对时，有以下几点失分之处。

一是通报中对基本事实没有阐述清楚，引来更多质疑。应该说，诸如教官是否喝酒这类基本事实，在调查初期就能有所判断，通报中没有体现，也就难免受人非议。

二是调查结果与舆论基本面相左时，没有自行尽到解释的义务。最初的报道中，“体罚”“报复性使用暴力”等字眼，已经决定了舆论的基本面。网络是天然同情弱者的，学生群体面对教官，自然是舆论认为的弱势的一方。在整个舆论谴责和声讨教官和军训制度时，如果获得的调查结果是过错主要在学生和老师，则发布该公告的同时，还要做好具体的解释工作，而不应该等到舆论再次质疑时才做回应。否则导致的结果必然是认为政府部门有意包庇。

三是表述时没有换位思考，缺乏弹性和柔性。该事件中涉及的当事方众多，应当尽可能地充分考虑到任何一方的情绪，采用稳妥中肯的措辞。但从现实的情况看，当地政府显然在处理过程中忽略了学生、家长和教师们的感受，导致后来游行示威的发生。

目前，该事件仍处于舆论关注的焦点中。当地政府可以从以下几方面进行应对。

一是注意事件相关调查进展的持续发布。这其中要掌握的原则是，相关政府部门必须认识到，当一个舆情事件已经引发全民关注时，任何一个小的细节都可能被放大。回应时，至少要保证基本事实清晰，关键细节齐备。如一时还不能做到，也要说明目前仅掌握到这些信息，更多细节会在调查确认后及时公布。这样就能避免审视的环境下，被无端放大的细节所伤。

二是尽快查清事实真相，严肃追究相关责任人。目前，事件的真相仍不明朗，很多细节还未得到官方确认的说法。当地政府一方面调查事实真相，另一方面学会利用网络舆论，收集网民质疑，对这些质疑点进行优先、深入调查，回应质疑的同时，也能有效进行突破。而一旦明确了相关责任人，就必须严惩，给公众一个交代。

三是做好各方的安抚工作。无论过错方在谁，都代表的都是一个群体，学生、老师、教官，任何一方都不同程度地受到了舆论的拷问。严惩以外，也要对这些不同群体进行必要的心理疏导，安抚各方情绪。

第 九 章

**忌輿情集聚和联想效应
引发“次生灾害”**

所谓輿情“次生灾害”，是指在輿情应对、处置的过程中，因为时机或方式不当等原因而给事态带来新的甚至更大的輿情危机。

輿情“次生灾害”经常由两个效应引发：一是輿情的集聚效应，二是輿情的联想效应。前者是指一段时间内，相似輿情事件连续曝光，公众关注度会呈几何倍增长，即同类倍增效应。后者是指网民具有信息接力和联想特点：若对某一人、某一事不满，则容易迅速动员各地网民，利用自己的资源，针对该人、该事、该机构展开全方位“扒粪运动”，某个与主旨无关的细节，都可能成为更大负面輿情事件的导火线。

2013-2014年，此类輿情“次生灾害”不胜枚举。

因政府机构“乱作为”而引发的，以2013年6月延安“踩头”城管事件为典型代表：官方先后以“临时工”“假公开信”等不实说法回应质疑，结果是步步走错、步步推高輿情。此外，还包括同年9月甘肃张家川公安机关刑拘发帖少年，反致公安局长被停职事件。以及同年11月的湖南三姐弟上学途中遇害，官方赔偿后却要求家属“别再找麻烦”而引发的质疑事件等。

上述事件的一个共性是，輿情事件本身已处于消退期，政府机构却不断制造着新的质疑点，并“拔出萝卜带出泥”，让更多丑闻进入輿论视野，结果是自身形象雪上加霜。

因政府机构不懂得提早作预判而引发的，以2013年5月的扬州“官二代”火箭提拔事件，同年10月的安徽宁国民政局“叫停”网民募捐却陷“PS照”风波，以及2014年5月的云南“鱼咬人”事件为代表。

它们的共性是，各类輿情传播效应推波助澜的因素，大过政府机构本身的错误。无论“招考黑幕”“官方PS照”还是“嫌犯神秘死亡”，均已是不断遭网民曝光的老话题。在别的地方、别的部门已发生过类似輿情事件的情况下，应当引以为戒，否则一旦自身卷入其中，负面效应就会被成倍放大。

“次生灾害”产生的根本在于官方对于“两个輿论场”的认识不到位，地方政府机构应该更加熟悉并适应新媒体背景下的突发事件传播规律，避免因輿情集聚、輿情联想效应而遭受輿论的“全方位审视”。

案例 1 “火箭提拔”官二代频现，官方回应谨防被“反咬”

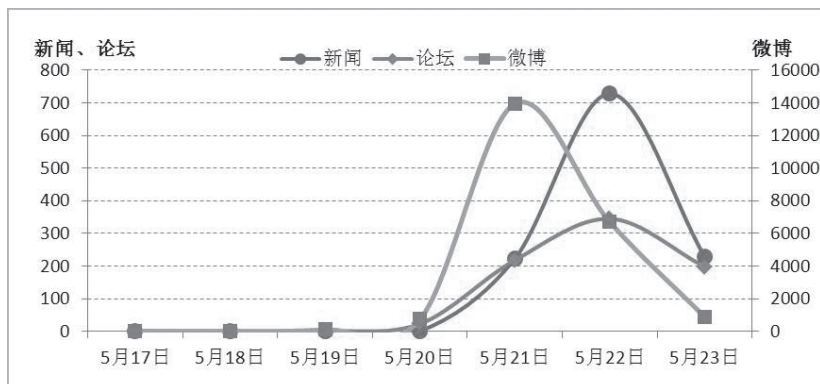
2013年以来，年轻官二代被“火箭提拔”的新闻不绝于耳，其中一个扬州市政法委书记之女袁慧中。5月17日，网民“冒安林”在微博上爆料，江苏官二代袁慧中获“火箭升迁”。其1983年出生，2009年8月参加工作，2012年11月已升至副处。短短三年工作期间，还曾结婚生子。

针对公众质疑，扬州市委组织部不断强调：袁慧中的选聘公正、公开、合法。

但回应并未平息舆论。山东金乡县鸡黍镇25岁的原镇长韩寒、安徽望江县22岁团县委原副书记常骏生、湖南湘潭县年仅27岁的原副县长徐韬等官二代，被网民曝光之后，其所在单位皆曾回应称，这些人是基于公平公正的程序提拔上来的，但最后他们却都以“被撤职”或者“自动离职”的方式结束其政治生涯。

官方回应被事实“反咬”的怪圈，持续拉低回应单位的公信力。

1、舆情走势



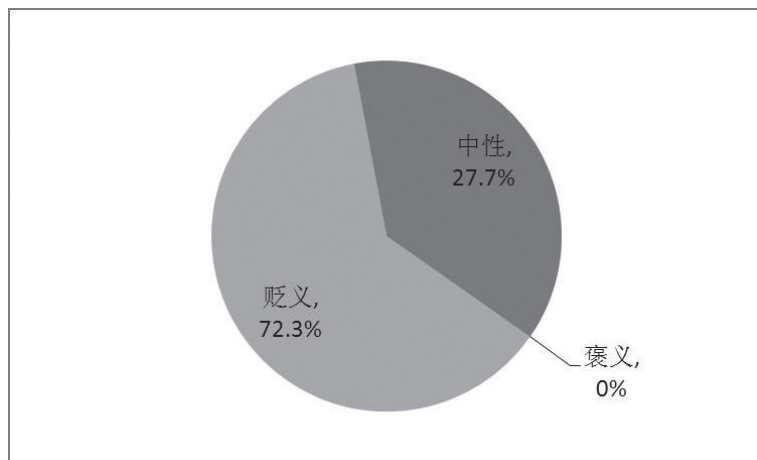
2013年5月17日，网民“冒安林”在微博上对袁慧中“火箭升迁”进行曝光后，引起部分网民关注。

5月20日-23日。扬州市委常委、组织部部长张爱军20日对媒体称，袁慧中经过了严格的公选程序而被选拔为扬州市委副书记，其父在公选过程中进行了回避，未施加个人影响，任用程序正当、合规。

5月21日，此事经人民网、新华网等多家媒体报道后，引发网民强烈反应，微博平台出现舆论峰值。

网民普遍对官方解释表示质疑。央视《新闻1+1》节目在报道此事时，联系此前类似事件称：“事情出来之后，接受回应的有关部门其实风险挺大的，说话稍微一不注意就回头成了一个笑话，因为事实跟你说的并不相符。”22日，对于这些被“火箭提拔”的官二代是否凭借自身实力上位的话题，热度依然不减，新闻、论坛平台出现舆论峰值。23日起热度才逐渐下降。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，境内新闻、论坛及微博平台的褒贬义倾向性趋于一致，总体呈负面趋势。其中，对官方处置的贬义态度占72.3%，中性占27.7%，褒义为零。

3、网民观点

【三年升至副处明显有猫腻】以习大大的才干，从大队支书做到副处级正定县委副书记尚且耗时十年有余。难道真惟此女有奇才？白丁入仕，三年竟至副处之位。而且还有主事官员毫无愧色很负责任地声称：情况一切正常。明显有猫腻。（新浪微博格瓦拉110观点代表性32.8%）

【政府公信力缺失】“不拘一格降人才”是人们的普遍期待，但人才选拔的关键在于程序上的公开、公平、公正。这是游戏规则，不容逾越。而从媒体以往报道的情况来看，“见光死”的情况太普遍了，很难再让人相信有例外出现。（腾讯微博震天鼓观点代表性29.1%）

【要求公开透明、程序公正】不反对破格提拔，不反对领导的优秀子女任官，更不反对年轻人走上领导岗位。但前提是公开透明、程序公正，不能借破格为保护伞，行谋私之实！请以近期已被处理多例“破格”案例完败为鉴！（新浪微博王甬平观点代表性25.3%）

【选调生制度待完善】以选调生之名招录，火箭提拔官员子女已成为公开的秘密，也是部分官员子女进入公务员队伍和干部队伍的一条“捷径”。选调生制度亟须进一步完善，确保招录、晋升公平是关键也是难点。（凯迪社区江畔古月观点代表性12.8%）

4、輿情解析

袁慧中因工作三年官至副处级而被戏称为“火箭神女”，其之所以被质疑声淹没，系因其中囊括了当今輿情热点事件的几大构成要素。

第一，涉及社会公正、考试公平、阶层上下流通等诸多敏感话题。

袁慧中之父为扬州市政法委书记，可谓颇具新闻效应的“官二代”。来自官员世家的背景，令其天然具有“大树底下好乘凉”的起跑线优势。有媒体盘点，近年来经网友曝光、媒体报道并引发公众质疑的“火箭提拔”的年轻官员有18人，其中11人被指父母或者其他亲属有官职。在“无官不欢”的网络舆论场上，涉及官民对立、阶层对立等话题引爆舆论的威力不可小觑。

第二，因信息披露不全或不充分，提拔过程多被质疑暗箱操作。

纵观今年被媒体曝光的“火箭提拔”官二代，他们的工作成绩多都被“能力突出”“全票当选”之类的话轻轻带过。官方因未能公布有公信力的绩效考核指标（最好为第三方客观标准，如学历情况、数据统计、参与国家重点项目工作情况和发表工作论文数量等），而频频被指涉“萝卜选聘”。

此外，他们父母的人脉资源、关系网络在其“火箭提拔”中发挥了什么作用，怎样以回避制度来保证远离“选聘黑幕”的，多语焉不详。

第三，舆情具有集聚效应，一段时间内相似事件连续曝光后关注度会呈几何倍数增长。

火速提升本应是小概率事件，可2013年以来，袁慧中已是第6个被曝光的“火箭提拔”官二代。前5个包括广东省揭东县29岁的副县长江中咏，6年之内连续3次被破格提拔，其父曾任该县副县长。29岁湖南省耒阳市新任团委书记王芳，是耒阳市委宣传部原部长儿媳。80后副市长王卿是该市前市长之女。25岁的山东金乡县鸡黍镇镇长韩寒，3年之内完成了从科员到正科级的升迁，其父为济宁市市委组织部常务副部长。22岁的安徽望江县常骏生毕业不到一年时间就出任县委副书记。

第四，简历有明显“硬伤”，或违反公务员任职规定，或匪夷所思违反常识。

此点在本危机案例中体现得不明显，但极易引爆舆情。比如有人“4岁上学”，有人“当官的同时还能读个全日制硕士研究生”，有人“每年一换岗、一换一升迁”等。新闻贵在奇，因离奇简历而被“揪出”的选聘黑幕不胜枚举。

这些雷区，有关政府部门在选聘官员时均应予以注意，以避免陷入质疑漩涡。

此外，在一连串“火箭提拔”官二代事件中，官方必须慎防回应后被事实“反咬”这一雷区。

比如江中咏、常骏生二人被曝光后均曾被单位回应“力挺”，但随即就被停职、撤职，相关责任人被追究责任。这一前一对比，对机构公信力的损失难以估量。

具体该如何回应类似质疑？可分两种情况予以应对。

情况一，如本单位的公务员选聘程序确无问题，可在回应时把握以下原则。

- 1、详细公示被选聘人工作成绩，标准尽量清晰、客观、有说服力。
- 2、重点澄清裙带质疑，比如公布被选聘人亲属的回避情况，公布考评专家组构成情况，公开选聘试卷或现场视频资料等。
- 3、培养公众下述观念：领导干部的子女亦有权从政，“举贤必须避亲”并不合理，只要一碗水端平被选聘人出身不该是“原罪”。
- 4、尽量不要单纯迫于舆论压力，而免去被选聘人的职务，此举非但不能自证清白，反而容易坐实“心中有鬼”。

情况二，如不确定本单位的公务员选聘程序是否有问题，则可在回应时留有余地。

1、可先示以真诚态度回应质疑，以展现对举报的重视。待稳住舆论后，再随着事件进展分阶段、灵活地释放信息。

2、如单位内部启动了自查程序，则应及时通报调查进展。

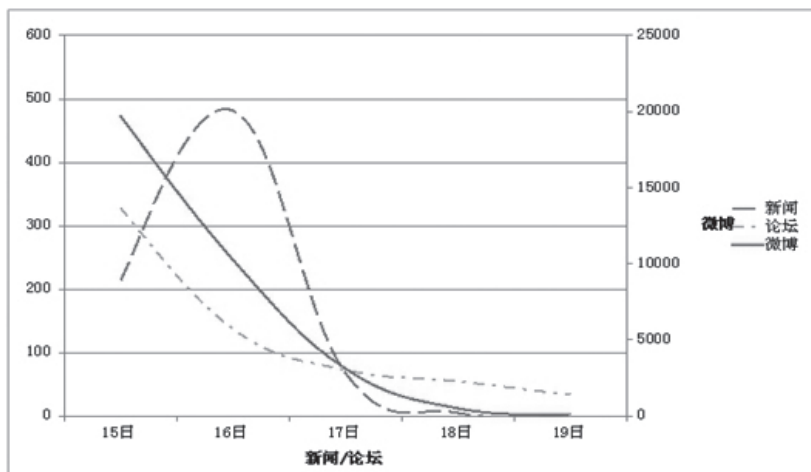
3、如查实选聘不存在问题，则请以翔实证据回击谣言；如查实选聘确有问题且舆论压力极大，则可考虑果断切割。

案例 2 云南男子浮尸鱼塘，警方称“鱼咬人”为何没人信

2014年5月5日，38岁的男子夏文金涉嫌盗窃被普洱市公安局思茅分局城北派出所拘留。5月10日，警方决定对其行政拘留8日，但警方未通知家属。5月14日，夏文金的遗体被人发现漂浮在鱼塘，警方联系家属称“溺水死亡”。

家属看到夏文金的头部、脖颈、胸部等出现伤痕，家属质疑夏是被刑讯逼供后致死而遭抛尸。但警方则称，可能是“鱼吃人”。此说法一出，因与此前“躲猫猫”等神句相似，立刻引发舆论强烈质疑。

1、輿情走势



2014年5月5日，38岁的男子夏文金涉嫌盗窃，被云南普洱市公安局思茅分局城北派出所带走。警方决定对其行政拘留8日。

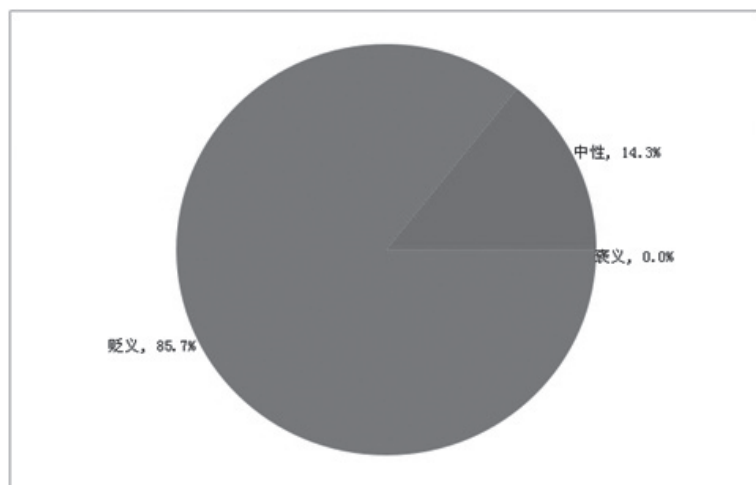
据派出所教导员刀向荣称，5月13日晚，夏文金与同监室人员发生冲突。办案部门向上反映后，认为其不适合在行拘所关押，在当晚将夏文金带往医院体检，体检显示正常，次日凌晨将其释放，送回出租屋，交付给朋友。

14日，尚在行政拘留期的夏文金却被发现漂尸鱼塘。其头部、脖颈、胸部、腿部等处均有伤痕，警方对家属解释称：“溺水死亡，眼睛和嘴被鱼吃了。”家属质疑夏是被刑讯逼供后致死而遭抛尸。

6月15日，云南省普洱市“男子被拘获释后漂尸鱼塘”报道被广泛传播，“被鱼吃了”这一警方定性曝光，导致负面輿情激增。

当天，普洱市公安局、思茅区检察院分别成立专案组开始调查这一案件。其中纪委、督察、法制部门也都介入调查，了解案件经过及死者死亡原因，调查是否存在牢头狱霸、刑讯逼供等问题，以及案件办理程序是否合法。

2. 褒贬态度分析



从輿情褒贬义上看，网络平台上整体呈负面倾向。贬义占85.7%，中性占14.3%，褒义占0%。

3. 网民观点

【质疑“软组织被鱼吃了”说法】在“躲猫猫”死亡之后，居然出现了个“被鱼儿吃了”，简直就是笑话了。真是佩服云南官员的想象力，这是把谁当傻子啊，侮辱人民群众智商？（百度贴吧 金馆长 观点代表性35.9%）

【怀疑警方曾刑讯逼供】“男子被拘获释后漂尸鱼塘 警方称伤痕系被鱼咬”，警方何以急着推到鱼儿身上，难道死者真的被逼供致死？（腾讯微博 家权 观点代表性28.2%）

【对半夜释放存疑虑】释放时间约为凌晨抑或夜间。这个时间点，并非公安机关白天上班的办公时间。此时释放被拘留者，显然也违背了释放被治安处罚者的通常做法。试想，如果公安机关毫无顾虑，为什么会在半夜三更，释放一个被拘留者呢？（凯迪社区 全是贪官 观点代表性21.6）

【希望公正调查 还原真相】这个案子疑点太多，到底拘留了几天？打人不适合看押就释放？为什么半夜释放？到底是溺水死亡还是被刑讯逼供殴打死亡？这些都需要进行深入调查，希望能公正调查，还原真相，给当事者一个说法。（新浪微博 善良温岭兔 观点代表性14.3%）

4. 輿情解析

本次輿情事件体现出了网络輿情的一大特点：网络联想。

“鱼咬人”事件一经报道，让不少人想起发生于2009年的“躲猫猫”事件。两事件的发生地均在云南，涉事部门均是公安机关，当事人均死亡，官方给出的解释均较离奇。种种相

似度，让公众很容易将“躲猫猫”事件的结果联想至“鱼咬人”事件上来。从舆情监测结果来看，“躲猫猫”事件也被众多网民提及。

“躲猫猫”事件最终是以戏剧化的方式收场的。公安部门先公布称是“游戏中的意外事件”，但7天后云南省政府发布结论“系公安人员殴打施暴致人身亡”。不仅相关责任人均被严肃追责，公安部门的公信力也受到难以抹平的重创。

本次“鱼咬人”事件的最终结论还未公布，但已遭遇了比“躲猫猫”事件更猛烈的抨击。这与由“网络联想”特点引发的负面舆论叠加效应不无关系。这种效应决定了，如果只是孤立事件，产生的负面舆情量和普通事件几乎无异。而一旦与某个曾经发生过的恶性事件发生关联，负面舆情都会在传播速度、传播广度、影响面上呈几何倍增。

因此，相关部门应充分认识到网络舆情的这个特点，在应对时尽量避免与某些恶性事件产生关联。比如，具体到本次事件，在公布原因前，应预先判断同类事件都产生过什么样的负面影响，分析它们备受诟病的原因和关键点在哪里，然后依次来相应制定自己的应对方案。既吸取了别人的教训，也避免同类事件带来叠加伤害。

因此，打破网络联想，在首次发声前要做好充分准备。可遵循以下几点步骤。

一是快速自查。查清事情原委，什么原因导致的死亡？伤口从何而来？是否有刑讯逼供行为等。这些备受网民关切的问题，在发声前都要充分掌握。本次事件从发生到媒体报道，间隔近一个月，相关部门是有充分时间进行调研的。但最终应对仍显仓促，说明前期并未引起重视。

二是组织发声内容。针对已经掌握的信息，要考量哪些信息可以对外说，哪些信息不能对外说；哪些信息必须对外说，哪些信息不必对外说。一般情况下，首次回应，必须具备两个要素。其一是表明立场和态度，其二是要回应网民关切的问题。

表明立场和态度方面，在面对发生死亡的事件时，至少要涵盖两方面态度，即对亡者的惋惜和将对事件严肃查处，一软一硬有机结合。

回应网民关切方面，要先梳理网民比较集中的质疑点，了解网民最关注什么，然后有针对性地给予回复，而不是仅从地方政府利益出发。对暂时无法回复的问题，也要表明“接下来将继续深入调查，尽快给予公众答复。”一方面不显得对民意置之不理，另一方面也为自己调查赢取时间。

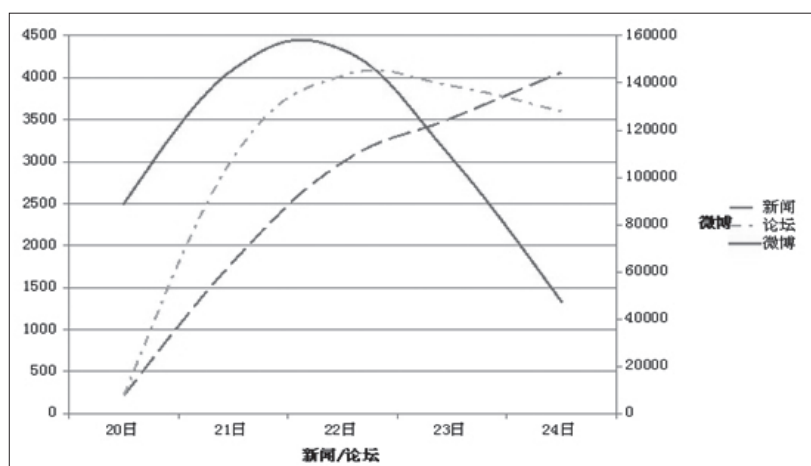
三是预判风险。发声内容准备好后，要对每一个回复进行预判，要充分掌握此前类似事件中引起公众不满的信息是什么，以规避关联性信息。同时注意只提供必须提供的信息，不提供可说可不说的信息，以免节外生枝。

四是选择时机、逐级发布。什么时间发什么内容要有详细的计划，是通过自己的官微、官网统一发布？还是借助地方媒体或者中央媒体对外发声？也是要考量的因素。

案例 3 福喜变质肉事件，为何责任最轻者被批最惨

2014年7月20日，东方卫视披露，麦当劳、肯德基、必胜客等快餐连锁店的肉类供应商——上海福喜食品有限公司存在采用过期变质肉类原料的行为。各大网络媒体争相报道，受涉事“洋快餐”肉类情况成为网民热议的焦点。从供货商到餐饮企业，食品安全再一次引发强烈关注。

1、舆情走势



2014年7月20日晚，东方卫视披露，上海福喜食品有限公司存在大量采用过期变质肉类原料的行为。《人民日报》、央视新闻等媒体微博纷纷转载报道。

20日晚，上海市食药监部门表示，已连夜行动查封上海福喜，并要求上海所有肯德基、麦当劳餐厅的问题产品全部下架。

21日，国家食品药品监管总局要求上海市食品药品监管总局对上海福喜食品有限公司立即采取控制措施。同日，全国多地食药监、工商部门发动紧急行动，检查当地涉事快餐店。

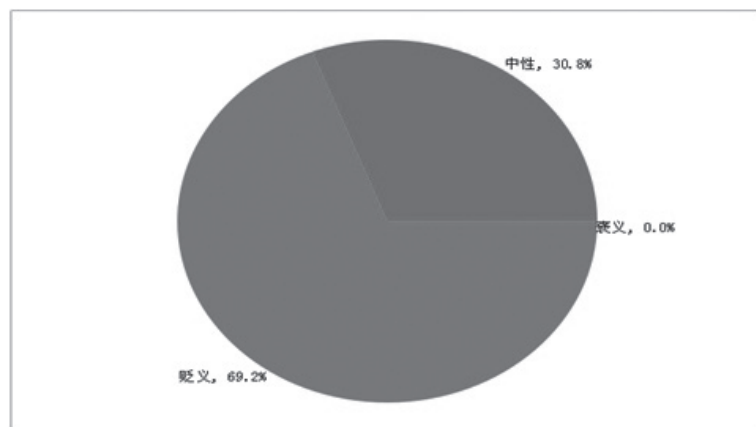
截至21日，麦当劳、肯德基、必胜客、德克士等涉事企业回应停用封存福喜肉类食品；赛百味、星巴克、达美乐、吉野家等企业也纷纷声明未使用福喜集团作为肉类供应商。

22日，上海市政府新闻发言人徐威表示，上海市食药监局与公安局在事发后就成立联合调查组，对福喜进行深入调查。目前，福喜相关责任人也已被控制。同时，上海食药监局对22家下游食品流通和快餐连锁企业进行紧急约谈。

24日4点50分，麦当劳中国微博致歉并宣布终止与上海福喜的合作，逐步将供应来源调整为福喜旗下的河南福喜。百盛公司则宣布中止与福喜合作。

同时，福喜中国官方网站上发布了福喜集团全球主席兼首席执行官谢尔顿·拉文的道歉声明。向所有中国消费者真诚道歉，承诺对此次过失承担全部责任，并确保类似事件不会再次发生。

2. 褒贬态度分析



从輿情褒贬义上看，网络平台上网民观点呈现负面倾向。贬义占69.2%，中性占30.8%，褒义占0%。

3. 网民观点

【认为食品监管部门不作为】相关政府职能部门本该起到的监察作用在哪里？如果他们严格审查、认真办事，像平时说的那样防患于未然，会出这种事吗？不要出了事就推卸责任。相关部门的纵容和无作为，才该追究。不然最终结果必然是倒下一个过期企业，站起千万个过期企业。（新浪跟帖轩宇 观点代表性43.3%）

【要求严惩上海福喜公司】现在要搞清楚吃了过期肉有几年时间了。不是致歉就可原谅的，人权需要尊重，看看福喜食品母公司是怎么样尊重中国人权的？而且中国政府应该严惩严罚，一定要惩罚性罚款到让福喜倒闭，如此伤天害理不可饶恕！（新浪微博 范秘书围脖 观点代表性25.9%）

【认为应加大食品犯罪惩罚力度】这次福喜过期肉事件涉及的企业这么多，而且还不知道已经这么做多久了，人们的食品安全就这么被忽视，现在看来，加大食品安全检查力度已刻不容缓！要像反腐一样打击食品犯罪！守住餐桌上的最后一厘米！（百度贴吧 风禾 观点代表性20.5%）

【表示错不在商，在于经营者】是什么让我们吃了发臭的食物？是美国投资建厂出的资金吗？还是美国带来的现代企业管理制度？恐怕都不是吧！在美国，同样的资金、同样的管理模式就没有这种问题，真正有问题的其实是具体执行的中国人，南橘北枳才是最让人悲哀的。（新浪跟帖 cashmotor 观点代表性10.3%）

4. 舆情解析

上海福喜的变质肉如今让三方深陷信任危机。

食品药品监督管理部门被斥为监管不力。福喜集团损失了名誉和客户，而洋快餐们则再一次成为众矢之的。自2012年肯德基被曝使用的白羽鸡被违规饲喂抗生素后，洋快餐又一次陷入信任危机。

在这次危机中，仅就舆论危机的影响而论，应该承担最大责任的福喜集团反而受舆论影响最小。原因在于其作为一个原料生产企业生产经营并不直接面向社会公众。也因其与老百姓生活距离较远，所以网上舆情对其虽然也有强烈谴责，但与其应该承担的巨大责任并不相称。

相反，舆论将矛头一致对准了麦当劳等洋快餐。事实上就目前披露的信息来看，洋快餐们虽然应该承担不可推卸的责任，但与福喜和监管部门的责任相比，是三者中最轻的。但这种权责划分同样未能体现在舆情中。洋快餐们是舆论中遭到抨击最猛烈的。

之所以会产生责任与舆情的形势倒转，源于以下几个方面。

首先，与老百姓的生活距离不同决定了第一时间的矛头所向。对老百姓来说显然是对洋快餐们更熟悉。吃的东西出了问题，当然第一时间问责的是卖的人。百姓谴责洋快餐更多无可厚非。

第二，媒体关注点决定了舆论关注点。此次事件源于媒体曝光，所以媒体少有机会掌控了议程的设置。食药部门免于舆论炮轰是因为没有遭到媒体的集火。纵观此次事件的大部分媒体报道，福喜和洋快餐都是媒体追逐的焦点。而少有媒体对监管部门做出有力的问责。事件曝光后，相关部门反应迅速，连夜查处，紧接着全国各地都开始对涉事企业进行调查。及时有效的举措为食药部门挽回了分数，使得在外界看来监管部门扮演了救火队长的角色。

第三，洋快餐过往的糟糕形象在媒体和百姓中形成了刻板印象。事件刚一发生，就有人翻出了2012年肯德基食药鸡事件，甚至还有媒体从苏丹红起对历年来洋快餐食品安全问题做了梳理。正是因为洋快餐屡次出现问题，让人们先入为主地认为这回又是洋快餐的错。

此外，元气大伤的洋快餐们的公关措施应对也可圈可点。尤其是在时效上，事发当天凌晨就做出了声明，并封存问题肉类。此后又表示中止与问题企业的合作。

值得注意的是，此类危机切记一股脑推卸责任。承担应有责任的同时，可不失时机地告诉百姓，不该怪自己才是正确的舆情应对之道。

案例4 延安“踩头”城管事态发酵，不当回应频致“次生灾害”

2013年5月31日，一段延安城管队员在杨家岭附近执法时，因与商户发生撕扯而“猛踩”商户头部的现场视频，在互联网上疯传，引发舆论强烈谴责。

6月4日，延安市公安局发布调查结果称，涉事城管为临时工，8人已被停职。

但这一回应非但没有平息舆论，反而激起更大的民意反弹：网民纷纷调侃政府一出事就拿“临时工”当挡箭牌。此外，“拔出萝卜带出泥”，愤怒之余，媒体进一步挖掘出关于延安城管系统的诸多丑闻。如延安城管系统中约1/4属于临时工，该城管队中有队员系领导安插来的“关系户”，30层延安城管大厦亦遭网民曝光，被迫拆牌“避风”。

6月7日，波澜再起。

一封延安城管局与被踩小贩“协商”写成的《致广大关心“延安5·31事件”网友的一封信》出炉。发帖人自称受受害人刘国峰委托，信称，“在这个事件中，打人者固然不对，但客观地说，我也有一定责任，在此向在这件事中受到伤害的人们道歉。”他和家人对处理结果非常满意，而事件也引发了网上“部分不切实际的传言，对一些人造成了不公正的伤害，也引起一些社会不安定的因素，同时也对延安的城市形象带来了负面影响”，希望网友“不要因为这样一个特殊事件否定延安革命圣地的形象”。

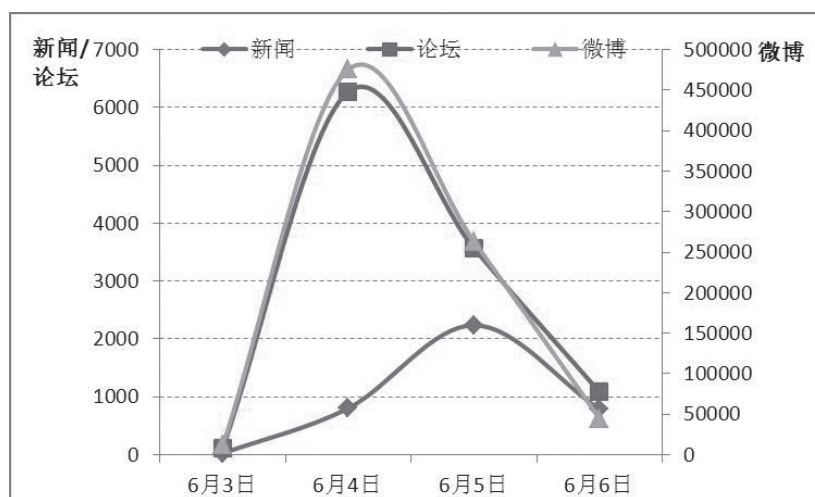
网民们普遍质疑其真实性，认为道歉信用语太“官腔”且不合常理。

6月12日，有媒体报道称，刘国峰回应称信中内容不是自己心里话，城管局有专人陪护，不方便多说。

6月14日，新华社报道该信为刘与城管局协商写成。

1、舆情走势

第一阶段

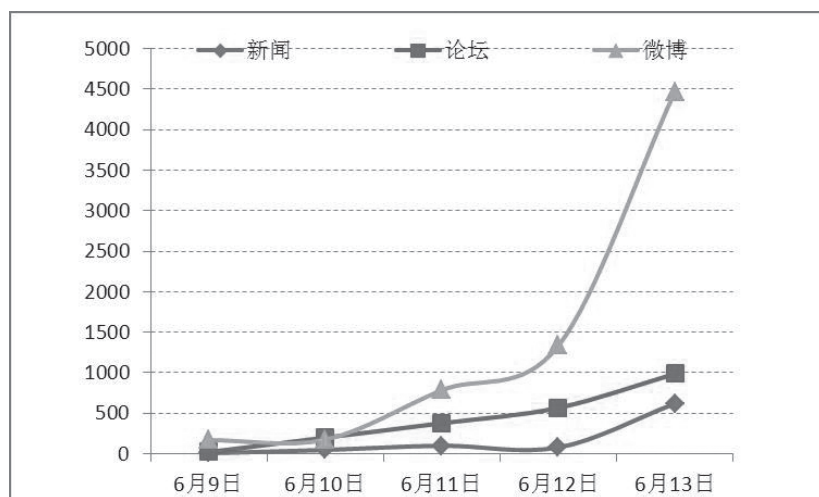


2013年6月3日，延安城管暴力执法的视频被网民上传至优酷网后，已引发众人围观。后来，该视频被转发至微博平台上，热度上升更快，当天微博讨论数即超1万篇。

6月4日，延安市公安局组织发布的调查结果，使舆情进一步发酵。其中，“临时工”的说法备受网民质疑，进而推动第二波舆情关注热潮。当天，论坛及微博平台出现舆论高峰，总数逾48万篇。网民纷纷质疑“临时工”系政府推卸责任之辞，并曝光了30层豪华城管大厦。

6月5日，“城管大厦”牌子摘除。

第二阶段



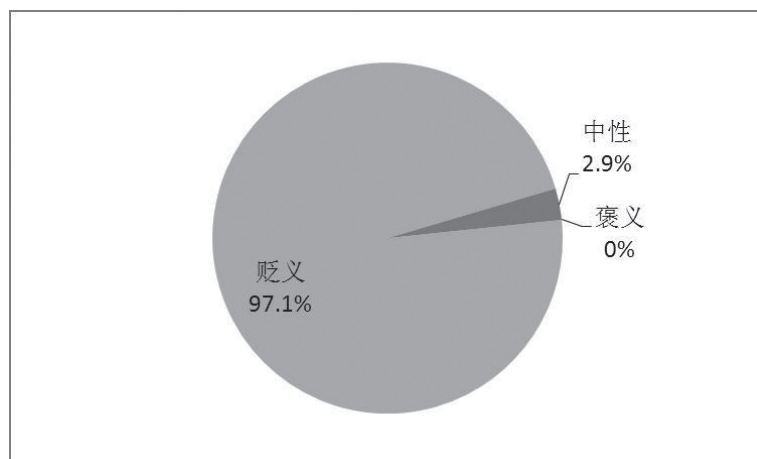
2013年6月7日，公开信在百度贴吧发布。

6月9日，多家媒体对此事进行报道后，引起了网民关注。

6月11日，主持人孟非在其微博中认为：“这封公开信从立场态度到行文风格，我都非常熟悉。信的内容归纳起来大约三点：1，城管打我是有一定道理的；2，城管局的善后我是满意的；3，延安的形象才是最重要的。看完之后，我唯一的疑问是：这封信是谁帮你写的？”这一问给此事件添了把火。

6月12日，媒体报道刘国峰称该封信确实非他本意。该回应立即引爆了舆论，一时之间，淡出公众视线的“延安5·31事件”重又回到舆论中心。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，境内新闻、论坛及微博平台的褒贬义倾向性趋于一致，总体呈负面趋势。其中，对官方处置的贬义态度占97.1%，中性占2.9%，褒义为零。

3、网民观点

【一出事都是“临时工”的错】临时工是继“有关部门”后又一个特殊的群体。如今，他们广泛存在，暴力执法、强制拆迁、上班打牌……在一些涉及政府部门的突发事件中，临时工往往成为最后的责任人。（天涯论坛小芳1118观点代表性33.6%）

【对城管的执法方式表示不满】为什么这些吃公粮、穿制服的城管队员如此粗暴？如此执法还能与普通老百姓建立“警民一家亲”吗？看来很遥远。切勿顶着“执法”二字为所欲为，切勿因为粗暴的执法方式而让民心越来越远。（凯迪社区我是一只蘑菇观点代表性31.2%）

【认为政府伪造道歉信是“越抹越黑”】道歉信一看就是自行车店主迫于压力发的。如果不发，以后那自行车店还开得下去？很明显，就是官方想借此“找回点面子”。可大家都不是傻子，这么搞小人把戏，反而越抹越黑。（强国论坛弹琴的巫巫观点代表性25.7%）

【认为应对相关人员追责】城管暴力执法的责任，不光要打人的人承担，处罚也不能只处罚他们。奶粉有问题，总不能都去找奶牛的麻烦吧？当地执法部门才是要治理的关键。以后城管打人，不光处理城管，更要处理他们的领导。（河马社区上课睡觉不穿外套要着凉观点代表性9.5%）

4、舆情解析

舆情应对的主要目的是要消火、泄气，而不能激化矛盾，横生枝节。在延安城管“踩头”一事中，“临时工”“道歉信”等回应方式，明显起了反效果，以致次生灾害频发。

从5月31日事件曝光到6月13日，政府部门舆情应对存在七大失当之处，可说是“步步

惊心，走着行错”。

第一大失当之处，就是政府第一次表态姗姗来迟，使负面舆情发酵坐大。

长期以来，民意对过多的城管与商户肢体冲突事件一直心怀不满。如今，在百姓眼中，城管执法作风颐指气使，野蛮粗暴。城管已深陷“社会不认可、百姓不满意、自身没归属感”的尴尬境地。城管二字更成为了舆情“火药桶”，一点就着。“踩头”事件在此背景下发生，获得如此高的关注度是必然的。

这提示：我们平时就要善于从别的地方、别的部门发生的负面舆情事件中，吸取经验和教训。如果具有可比性，就要马上引起重视，避免被联想和引申，防患于未然。

面对这一“火药桶”，官方本该对任何“火星”都应有所警觉、及时扑灭。遗憾的是，5月31日视频在互联网上疯传，但直到6月4日，延安市公安局才发布调查结果。在舆情应对的“黄金72小时”内，延安官方的得分可以说是零。

第二大失当之处在于，延安市公安局称，停职的涉事城管都是“临时工”。这是一个关键的转折点。

暴力执法的是临时工，强制拆迁的是临时工，上班打牌的是临时工……近年来，每当遇有政府相关部门被群众抓住“把柄”的事件，用临时工来挡枪口，似乎已成为官场套路。但城管局雇佣临时工也应遵循一定标准，临时工执法亦不能置国家法律法规于不顾。在“临时工”托词已倒尽公众胃口的背景下，延安市公安局的说法即使属实，也会予人不真诚、不负责任的印象。

这提示：我们在回应质疑时，必须尊重理性和常识，熟悉诸如临时工等民意的“痛点”和“反感点”，切勿与主流民意对抗。

遗憾的是，6月4日的官方回应非但没有平息质疑，反而因“临时工”等说辞而自陷被动。从这一刻起，网民的谴责矛头正式从“暴力城管”转向了“延安政府部门”。正是由于延安相关部门没有妥善追责，造成了负面舆情急速扩大。

紧接着的6月6日至7日，媒体和网民进一步挖掘出关于延安城管系统的诸多丑闻。应对的第三大失当之处，在于负面舆情在多次井喷之后，依然一味采取“鸵鸟政策”。

延安30层城管大楼曝光，被迫摘牌。延安城管系统严重超编，约1/4属于临时工。延安城管用人方面存在“裙带现象”……这些围绕延安城管的种种丑闻，都属于被“临时工”说法而掀出的次生灾害。

这提示：真诚面对舆论，以灭火为标准的回应才是上策。切忌因为一个不当回应，使事态愈演愈烈，给后续舆情发展推波助澜。

第四大失当之处，在于延安城管局局长6月7日“真诚”道歉来得太晚。可以预见的是，如果在5月31日当天道歉、严厉惩处，则恶劣影响绝不至此。

第五大失当之处，在于出现了违背受害者意愿的“道歉函”。

从抛出暴力执法系“临时工”所为，到共同协商发表公开信，延安城管在此事的处理上确有规避责任的嫌疑。公开信发表本意是消除影响，但却遭到公众更强烈的诟病。

深入分析，“道歉信”有两大舆情预判错误。第一，有关部门认为，自己说了公众不信，受害者的说法公众一定会接受。却没有考虑到，受害者做出这样的表态，正是让公众感觉到了背后权力的威慑。第二，有关部门认为，只要由受害者出面，就可以有恃无恐“绑架舆

论”，错估了舆论的反弹力。

第六大失当之处，在于受害者澄清后，官方在6月12、13日48小时中仍“掩耳盗铃”，未有任何反应。

第七大失当之处，在6月14日被动澄清与商户协商事实，却未正面致歉。

时至今日，延安城管事件已经落入“越抹越黑，不抹也黑”的泥潭。

本来城管局长坦诚面对这一丑闻并道歉后，“踩头事件”会渐渐淡出公共视野，延安形象也不至于如此受损。但当地官方也许太急于想挽回颜面，太急于想危机公关，反而欲速不达。

愚蠢的“协商发表道歉信”行为，反而不断制造着新的热点，使地方形象雪上加霜，从而陷于次生丑闻中无法自拔。就像2011年的故宫失窃案件，原本是孤立案件。正是事后故宫方面的公关昏招频出，才牵连出了极其负面的“十重门”。时至今日，影响未消。

道歉信说明延安相关部门对舆情应对的认识，依然停留在“消除舆论”的表面上。试图回避问题实质，用公关手段“拿下”受害者，缺乏解决问题的具体行为。

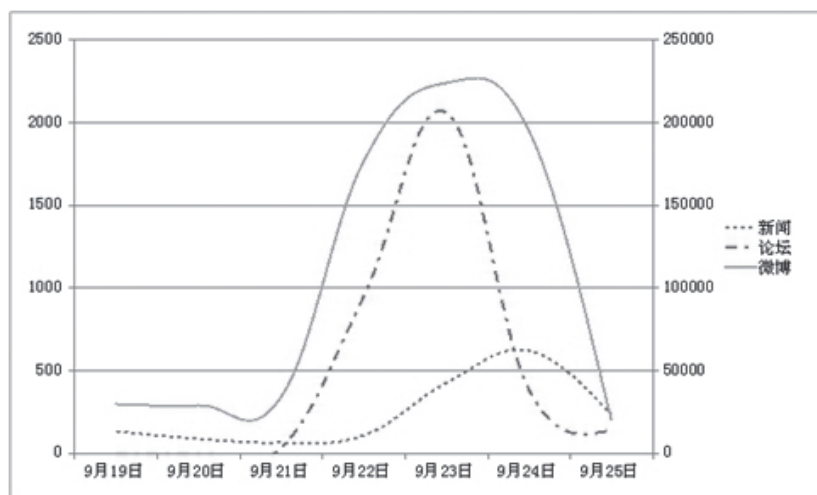
这一事件再次警示我们，作为一个直接对负面事件负责的职能部门，不是通过实质手段平息事件，而妄图通过“取巧”的公关手段来消除影响，必然适得其反，落得公信力受损、策划亦被曝光的双输结果。

案例5 张家川公安局长抓“网谣”引火烧身须警惕

2013年9月19日，甘肃省张家川回族自治县初三学生杨某被当地警方以涉嫌寻衅滋事罪刑拘。原因是杨某曾发微博质疑，该县一名男子非正常死亡案件有内情，该微博被转载500次以上。这个首例因“转发500次”而被刑拘的案件，受到大量网民关注。

随后，网民扒出该县公安局长白勇强曾行贿5万元等丑闻，9月23日，白勇强被停职。

1、舆情走势



2013年9月19日，《京华时报》发文称，甘肃省张家川回族自治县初三学生杨某被警方以涉嫌寻衅滋事罪刑拘。

9月20日，人民网、凤凰网、新华网等各大媒体对此事进行了转载报道，引起了部分网民关注。

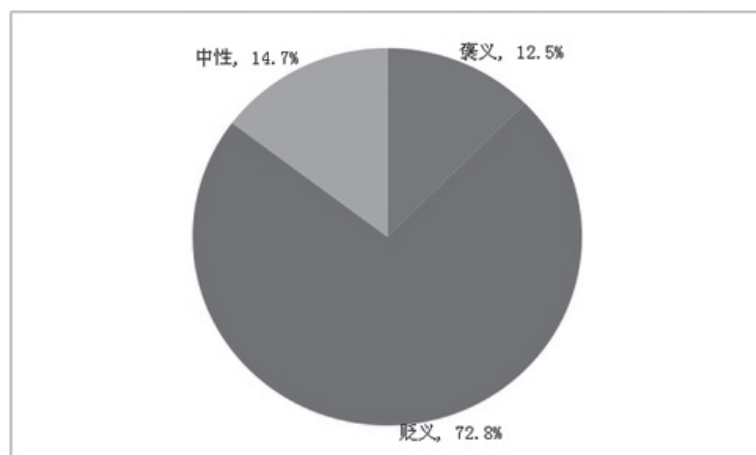
9月21日，律师迟凤生、袁裕来和法律学者徐昕、媒体人闫丘露薇等微博意见领袖转发、评论了该事，进一步加强了其传播力，舆情走势陡然上升。21日晚间，徐昕在其微博上曝光“张家川县豪华行政中心办公楼”，引发网民抨击。截止25日15点，该条微博转发逾2.6万，评论近1万条。

9月22日，有关张家川公安局长白勇强在1995年至2005年期间，为获关照曾向上级送5万元的消息，被网民曝光。此消息来自甘肃法院网的一份刑事判决书，后经凤凰网、《新京报》等媒体和律师袁裕来、媒体人丁来峰等意见领袖的传播而备受关注，舆论热度“高烧不退”。其中，袁裕来的微博评论转发近1万条。

9月23日，被刑拘的中学生获得释放。当晚，张家川县委宣传部发布通告，称公安局长白勇强已被停职。消息引发众多网民对白勇强因滥抓网谣而“引火烧身”的猜想，舆论继续延烧。

9月24日，张家川县委澄清，公安局长被停职是因其行贿行为，与学生删帖被刑拘事件无关。但白勇强从被认定存在行贿行为到停职，整整用了8个月，引发网民强烈不满。此回应被网民认为系官方“欲盖弥彰”。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，网络平台整体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占72.8%，褒义占12.5%，中性占14.7%。

3、网民观点

【认为公权力不对“网谣”滥用】甘肃张家川警方应当无条件释放杨某，并向杨某以及全社会道歉，而不是遮遮掩掩地将“刑拘”改成“行政拘留”，给自己下台阶。公权力，请不要刑拘好奇心、刑拘质疑精神、刑拘言论自由。（腾讯微博张威观点代表性32.7%）

【认为张家川政府搬起石头砸自己的脚】张家川公安局滥用“两高”的司法解释，刑拘未成年初中生来打击网络反腐，妄想把“两高”的司法解释变成腐败集团的保护伞、民众头上的紧箍咒。结果，搬起石头砸了自己的脚。（腾讯微博卖油郎观点代表性23.7%）

【探究“问题官员”复出漏洞】问题官员复出要多久？刑拘16岁未成年人的甘肃张家川县公安局局长白勇强，曾向上级行贿5万元，民众惊讶为何他仍能身居要职？事实上，根据腾讯数据统计，曾有21名被罢免的“问题官员”几乎100%复职。最可怕的是，因三聚氰胺事件被罢免的原石家庄市委书记吴显国，也东山再起了。（腾讯微博彭孔元观点代表性15.7%）

4、輿情解析

张家川县公安局局长因抓“网谣”而引火烧身，提示了当前輿论环境的一个重要特色——网络联想效应明显。任何一个引发网民不满的切口，都可能带来一场针对具体官员的“全方位审视”运动，进而极可能带来次生网络灾害。

这场因抓“网谣”而起的失败案例，经历了刑拘中学生——曝光豪华政务楼及公安局长行贿——放人——停职局长等4个环节，而张家川官方的做法可谓“步步错判”。

在刑拘发帖中学生环节，引发举国关注的是其首例因“转发500条”而被抓的鲜明特性。打击网络谣言行动，目前虽然有“两高”的司法解释，但争议声巨大。如何落实，各地方更宜从严掌握标准。尤其是一些质疑类网帖，若无法证明蓄意捏造或主观恶意，就极易与“打击正常舆论监督”划上等号。加上被拘者的中学生身份，张家川县公安局的行动，总体上予人一种“过度打击”之感，引发诸多网民质疑并不令人意外。

在“曝光豪华政务楼”和“曝光公安局长行贿”环节，则集中体现了网络地毯式、人肉式报复性搜索的巨大力量。当前舆论环境有个新特点：网络联想和人肉威力很强。对热点事件的官方处置不当，就会导致舆论迅速聚焦其其他问题，或聚焦其上级官员。网络联想迅速开展，聚焦之后的真相又往往惨不忍睹，几乎没有一个官员经得起全方位审视。有时，这类“次生灾害”比负面舆情本身的破坏力更大。

而张家川县官方释放中学生环节，被网络舆论解读为“用行动默认错误”。张家川县官方当晚又宣布停职公安局长，紧跟在放人之后。本是一个回应网民诉求、不作偏袒的正面例子，但与中学生“网谣”事件衔接过紧，这类紧跟在“软肋被揭”之后的举动，往往很难赢得叫好，而是仅仅被作为网民对抗官方的成功案例。

可以想见，未来在面对类似抓“网谣”行动时，网民会再次拿起联想+搜索武器，把“自身屁股不干净的官员赶下台”。

张家川县抓“网谣”反砸了自己的脚，对各地如何把握“两高”司法解释的标准，是一个警戒。

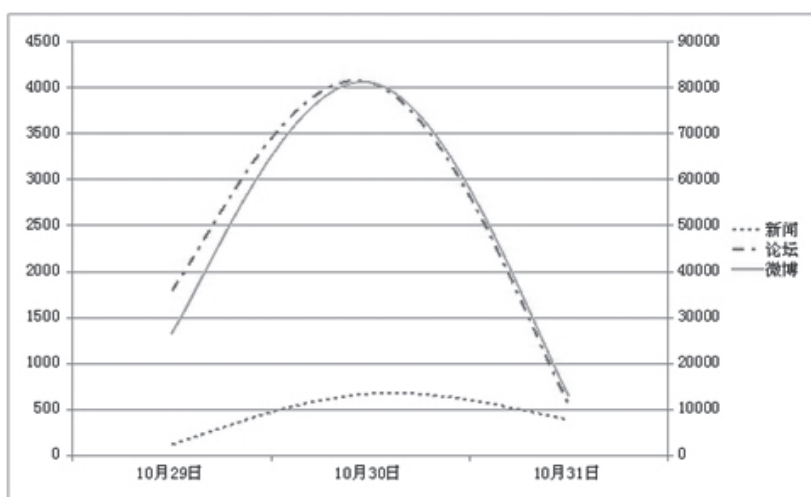
近日最高法公开表示，一些地方在执行标准时犯了错误，并强调证据一定要扎实，并非无的放矢。中央的大型行动须依靠地方具体化，但理解错了原意，这样的具体化可能中央也不愿看到。

案例6 “官员PS照”丑闻是怎么找上安徽宁国民政局的

2013年10月29日，安徽省宁国市民政局官网上，被指出现PS假照片。网民发现一张“领导探望百岁老人”的照片有人工处理痕迹，官方涉嫌造假行为引发网民强烈不满。

10月30日，宁国市民政局回应称照片确系PS并致歉。但此举没有及时平息质疑，网民围绕该政府部门进行持续“扒粪”运动。

1、輿情走势



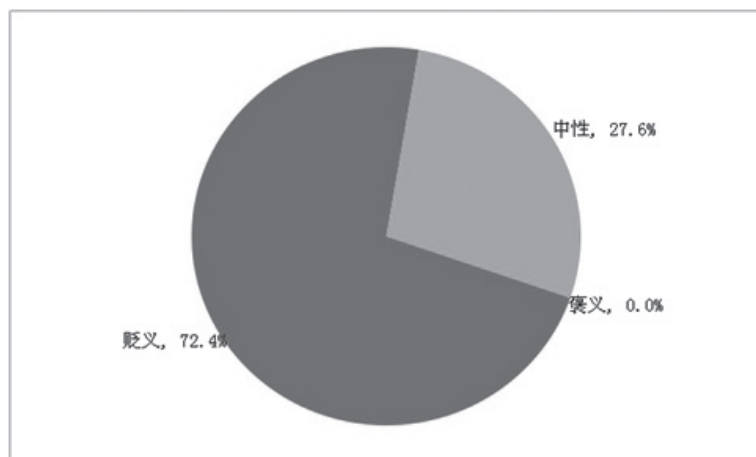
2013年10月29日前，宁国市民政局已陷入负面輿情中。有媒体曝光，多名网友欲为3户困难病人募捐，却被该民政局“叫停”，理由是“只为3个人募捐对其他病人不公平”，此回应引起网民不满。

10月29日，有网民在宁国市民政局官网上发现PS照片，并广泛传播。中国新闻网、新浪网等媒体进行了详细报道。同日，该事件在微博平台传播开来，輿论热度直线上升，当日輿情总数逾2.5万。

10月30日，人民网、中华网等各大媒体对此事进行了转载报道，輿情增势强劲。当天，宁国市委宣传部官方微博发表声明，称领导看望百岁老人属实，因现场空间小，无法将所有人都拍摄进去，故工作人员将两张照片合成。由此造成不良影响，向广大网民表示歉意。

10月31日，宁国民政局改口否认曾“叫停”网民募捐活动，再次引发争议。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体上呈现负面。其中，对官方PS照片之举的贬义态度占72.4%，中性占27.6%，褒义为零。

3、网民观点

【PS照片反映一些干部蔑视群众】高大悬浮的领导与渺小的老人对比强烈，堂而皇之地将这种拙劣照片发出来，反映了一些干部对干群关系的扭曲认识，骨子里看不起甚至蔑视群众。水可载舟，亦可覆舟。有正常的官民关系，才有真正美好的中国。（新浪博客贾奋勇观点代表性37.8%）

【PS照片显示部分领导态度虚浮】市领导看望百岁老人的PS照片，反映出一些领导“到此一游，立此存照”的心态，也照出了当前一些领导，在下基层走群众路线过程中的虚浮之心。（新浪博客双井有爱观点代表性26.3%）

【PS照风波是“次生灾害”】慕名到宁市民政局网站一游，赫然发现局长俞安林等人慰问百岁老人的照片，居然是PS的！俞大局长左手上那块手表非常醒目。这就是宁国“叫停捐款”的局长，自己无能不作为，也不让网民作为。（新浪微博山系人文观点代表性18.4%）

【PS照令公众不满集中爆发】这不是领导第一次“悬浮”了。2011年四川领导视察公路的“悬浮”照，2012年浙江领导在绿化工程完工现场“凌波微步”……数不胜数。（新浪微博羊城晚报观点代表性17.5%）

4、舆情解析

宁国市民政局PS照事件不是一次单一的舆情灾害，有媒体将其定性为“叫停网民募捐‘引出’PS照风波”，可见其次生灾害性质。

其实，类似“悬浮领导”照片事件，早在2011年就已曝出。其舆情发展脉络几成套路：发现官员PS照——网上热炒——官方认错道歉——处理具体工作人员。绝大部分以“认错”

和“切割”划上休止符。可以说，只要被揪出PS照，基本“一打一个准”。

为何政府网站会频现“领导被PS”照片？

原因无外乎为了美化某一领导的形象，而选择其神态较好的照片“替换”上去。为了突出主题、简化画面，而让无关人员“消失”。为了让所有领导同出现在一个画面，而“拼贴”出一个领导全家福。总之，其中“罔顾真实、领导至上”的思维，极易引发民意反弹。

但这次安徽宁国民政局PS照事件，为何能闹得如此沸沸扬扬？其身上体现了两种舆情效应的“叠加”，以至负面影响成倍放大。

舆情效应一，网络的信息接力和联想功能，使得宁国市民政局“叫停”网民募捐之举，迅速延烧至其本身。不满的网民，开始集力对该政府部门进行“全方位审视”，任何一处疏漏，都可能演变成丑闻。

领导PS照在全国基层政府网站上，并不鲜见。但为何此丑闻“找上”宁国市民政局？正是网络联想功能“作祟”。舆情学理论显示，网民具有接力和联想特点：若对某一人、某一事不满，则容易迅速动员各地网民，利用自己的资源，针对该人、该事、该机构展开全方位“扒粪运动”。某个与主旨无关的细节，都可能成为负面舆情事件的导火线。

具体到宁国市民政局PS照事件，其引子，是“叫停”多名网友自发为3名病重者捐款。政府举动或有出于慈善公平性的考量，但亦易引来“自己不作为，还不许别人作为”等质疑。如灭火不及时，则点燃网民对抗情绪。进而网民“扒粪”的进度与节奏更难以把控，自身稍有瑕疵，便“被动挨打”。从这个意义上说，PS照丑闻找上宁国市民政局是必然，即使不是此事，也会是彼事。

舆情效应二，同类倍增效应。领导PS照风波不是首次，别的地方、别的部门的舆情事件，应该引以为戒。如不能吸取教训，其负面效应会成倍放大。

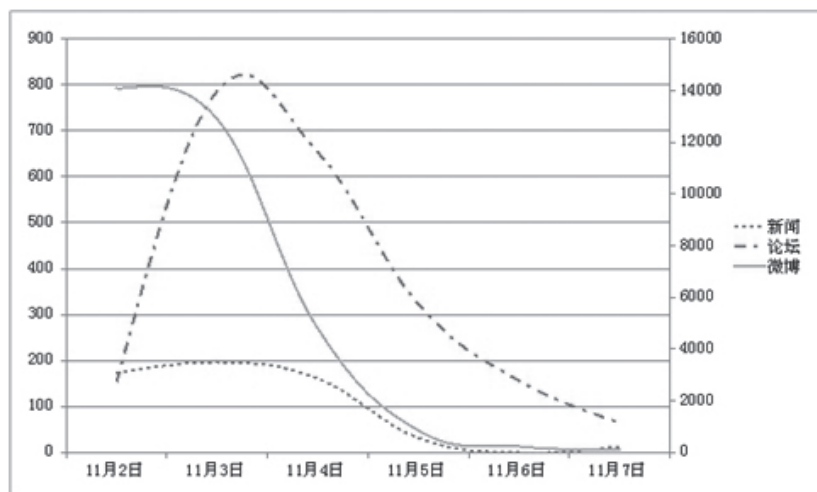
从2011年起，领导PS照风波至少在四川、山西、云南等5个省发生过8次。如果宁国市民政局，平时有渠道了解此类舆情事件，对其后果应该有所预判，并学会事前避免。而“两耳不闻窗外事”的代价，则是仍沿用着已被证明错误的工作方法，在网络舆论面前一再碰壁。

案例 7 岳阳姐弟遇害案：政府为何为凶手“买单两次”

2013年10月30日，湖南省岳阳县筲口镇南源村三姐弟在上学途中遭遇绑架。11月1日，当地公安机关将犯罪嫌疑人张兴艳抓获，但被绑架的三名学生已不幸遇害。当地政府在处理此事时，欲每个孩子赔偿10万元，并要求家属“不要再找麻烦”。

近年来学生上学路上发生意外的事情频频见报，社会各界都对此类事件保持较高的关注度。此事发生后，便马上引起了较大反响。

1、舆情走势

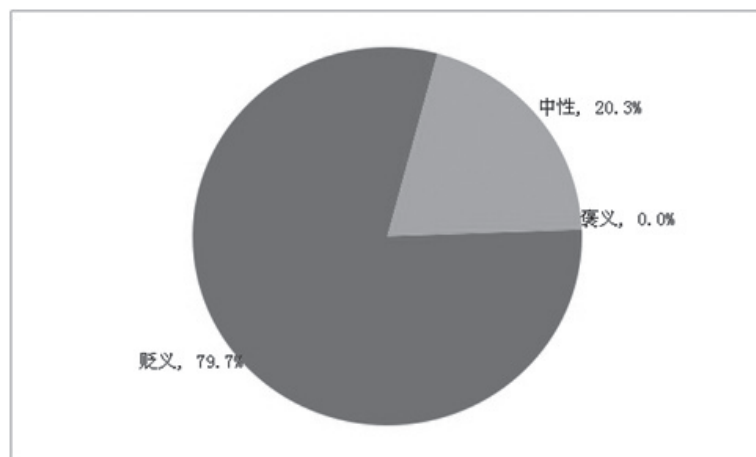


2013年11月2日凌晨，岳阳市网络文化建设管理中心官方微博“岳阳政务微博”发布此消息后，凤凰网、新华网、新浪网等各大媒体对此事进行了报道。媒体和网民质疑校方失责，责问警方为何在接到孩子家长报警后以“失踪48小时才能立案”为由拒绝。当日舆情总量近1.5万篇。

11月3日，《法制晚报》报道称，当地政府欲给每个遇害的孩子赔偿两万元，但家属表示不同意。

11月4日，《新京报》报道称，家属已与政府达成善后协议，每位遇难儿童的家庭将获10万元抚恤金。其中，嫌疑人张兴艳家属出6万元，其余由岳阳县、临湘市政府相关部门凑齐。当地政府表示这是一次性善后处理意见，签字后尽快将小孩尸体埋掉。先付6万，埋掉尸体后再付4万。除依法对张兴艳提出民事、刑事诉讼和可能的学校校车管理方面责任的请求，以后不得再找任何单位和个人的麻烦。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，网络平台整体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占79.7%，中性占20.3%，褒义为零。

3、网民观点

【谴责凶手，同情遇害孩子】不明白为什么会有如此丧心病狂的人，不管有多大的仇恨，怎能向天真无邪又无辜的孩子下此毒手？可怜的孩子，愿你们在天堂平安、快乐！（百度贴吧季候风小屋观点代表性30.2%）

【责问警方为何没有早一点介入调查】“湖南岳阳三姐弟上学途中被绑架遇害”看了新闻太可怕了！也有个疑问：为什么警方一定要48小时才能立案？孩子是特殊群体，有关部门能不能也特殊对待一下？也许早一分钟孩子就会多一分生还的希望！也希望三姐弟一路走好！（新浪微博自言自语做自己观点代表性26.5%）

【对政府“给10万别找事”的说法不满】湖南三姐弟被绑架后撕票，相关政府赔偿10万，让遇害家人别再找事。这种说法太不人性化了，谁愿意拿钱买孩子的命呢？（腾讯微博塞外飞雪观点代表性23.7%）

【认为校方有责任】学校有不可推卸的责任，坐校车本是为安全，方便，结果却总是出问题。这样下去，还有哪个家长放心把孩子交给学校？（天涯论坛爆龙神他老爸观点代表性19.6%）

4、輿情解析

本来是一起刑事犯罪案件，地方政府却在处置过程中“引火烧身”，给自己“制造”了被批评的契机。这一事件是典型的“輿情次生灾害”。

所谓“次生灾害”，指在輿情应对、处置过程中因为时机或方式不当等原因给事态带来

新的，甚至更大的舆情危机。

平心而论，当地公安部门两天就破获案件，办案效率不可谓不高，但问题是，为何“卖力讨不到好”？

主要原因在于对于家属的善后处理——“重沟通”“轻金额”“人性化”这三项基本原则，地方政府都没有做到。

死者张某的爷爷张年勇告诉媒体记者，家属已与政府达成善后协议，每位遇难儿童的家庭将获10万元抚恤金。

“政府说这是一次性善后处理，签字后尽快将小孩尸体埋掉。政府先付6万，埋掉小孩尸体后再付4万。除依法对张兴艳提出民事、刑事诉讼和可能的学校校车管理方面责任的请求，以后不得再找任何单位和个人麻烦。我们只能同意，但心里不服，希望政府尽快调查真相，到底有几个凶手，为什么杀人？”张年勇说。

这段话触动了网民对政府“片面维稳”的敏感雷区，使得一段时间内针对政府部门的负面舆情飙升。

在新媒体时代，对公共事件的“应对态度”本身，极有可能引发舆论‘次生灾害’，这是未来地方政府部门在进行舆情应对、危机管理时需要重点考量的因素。

在全民围观的公共议题上，地方政府工作人员“不妄言”可以说是最基本的舆情应对常识。湖南三姐弟被害事件中的“以后不得再找麻烦”，却成了一句极不人性化的“雷人雷语”，进而演变为舆情次生灾害，给原本积极处置的官方平添了一个减分项。

C H A P T E R 1 0

第 十 章

忌当断不断，
过晚“切割”

切割，是輿情学理论专业术语，是指当某一局部负面輿情有延烧不止之势时，将自身与制造该輿情的事或人进行某种“区隔”，以局部的“牺牲”，换来整体公信力的止血、止损。

在面对輿情危机时，及时通报、强力问责、责任切割、态度抚慰已成一套“规定动作”。一旦在必要情况下切割过慢，则可能为此付出更沉重的代价。

2013年5月，河南林州市警察摔婴案就是一个典型案例。其摔婴事发近一个月，当事民警仅受到禁闭15天的轻微处分。林州市公安机关错判形势，未及早与涉事民警“切割”是广受诟病的起点。事情被曝光后，此硬伤使其后续响应“几无翻盘之力”。并且在整个輿情响应过程中，林州市政府机构又“当断不断”，最终，非但没能“挽救”应被问责之人，而且其整体形象也连带受损。

切割虽然是一个次优解决方案，但在很多突发事件尤其是輿论监督事件中，这是解决问题最有效的办法。

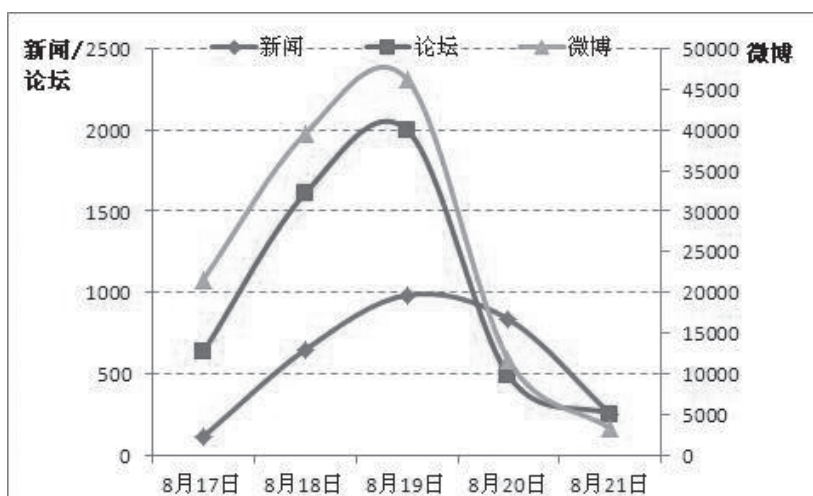
本章另外还选了两个案例——一个是2013年底徐州淮塔管理局“招考黑幕”事件，一个是2014年4月义乌公务员上班时间开房事件。某种程度上，这类事件中的当事人所在机构，处置时均可遵循此原则。及时切割，防止单位公信力为个人“埋单”。在反腐之风劲刮的当下，面对害群之马，无论其是“苍蝇”还是“老虎”，及早与其划清界限，都是明智之举。

案例 1 河南警察摔婴案，三天“摔”伤政府公信力

2013年8月17日，有媒体曝光称，河南省安阳市林州市一名民警酗酒抢过一路人怀中7个月大的女婴，举过头顶后猛摔在地，致其当场昏迷。女婴虽已脱离生命危险，但仍需进一步观察。

事发后，涉事民警除遭到关禁闭15天的警务纪律处罚外，没受到任何法律制裁。北京摔死两岁女童案件还未过去一个月，类似的案件再次被曝光，立刻吸引了网民的眼球。

1、舆情走势



2013年8月17日，媒体曝光该事件后，舆情热度快速上升。当晚8点40分，林州市委宣传部首次向社会公布林州民警摔婴案最新处理情况，称当地已成立联合调查组展开调查。

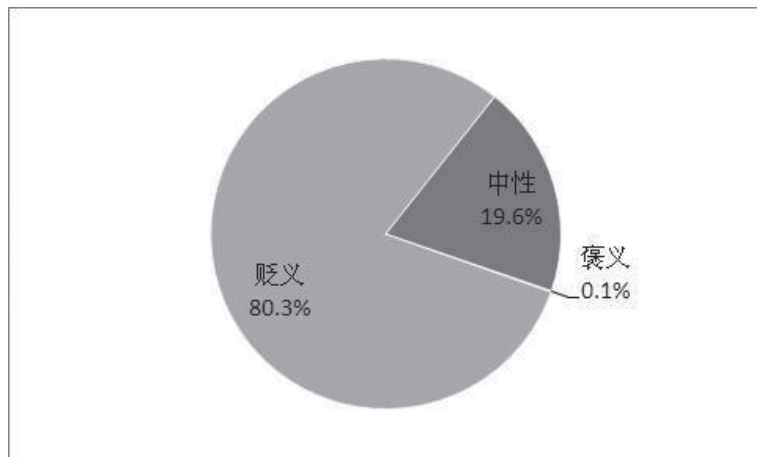
8月18日，参与案件调查的安阳市副市长、公安局局长郭法杰透露，涉事民警已被立案刑拘。当日晚间，安阳市公安局党委决定，对林州市公安局局长、政委、党委副书记三名主要领导停止执行职务，接受组织调查。

8月19日，关于“涉事民警让领导做中间人给家属封口费”的传闻在网络平台上传播开来，再次刺激网民神经，舆情达到高峰。但对此说法官方给予否认。

8月19日晚间，林州市市委发布通稿称，目前安阳市公安局已经成立了以主管刑侦的副局长任组长的专案组，对此案进行彻底调查。摔婴民警郭增喜也已被押往安阳看守所采取异地关押措施。

8月20日，舆情热度逐渐下降。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，网络平台整体上趋向一致，呈现负面。其中，对林州等基层公安系统处置的贬义态度占80.3%，中性占19.6%，褒义占0.1%。

3、网民观点

【质疑官方想“捂盖子”】白岩松五问河南警察摔婴案：林州市公安局内部难道不知道摔婴是犯罪？为何事发近1个月此事只藏在公安局里？公安局内部有通报，为何没人把事说出来？为何受害者家属一直沉默甚至躲避记者？很多记者到当地后被做工作，究竟是谁的指派？（新浪微博张晨初艺术空间观点代表性44.7%）

【质疑未依法执行审理】其一，如此严重的犯罪为何不立案侦查？“关禁闭”15天就逍遥法外，这点更为可怕。其二，郭的犯罪行为完全符合故意杀人罪法律构成要件，为何被故意宣传成故意伤害？其三，所谓道歉能挽回破碎的心灵吗？（凯迪社区骑鲸东海观点代表性31.9%）

【联系社会热点对此事表示不满】法官嫖娼，嫖的不光是娼，嫖的是法律。警察摔百姓婴儿，摔的不光是婴儿，摔的是平安。接生医生贩婴，贩的不光是婴，贩的是医德。教师猥亵学生，猥亵的不光是学生，猥亵的是师道尊严。（新浪微博郑渊洁观点代表性23.4%）

4、輿情解析

此次民警摔婴事件，“摔”伤的不仅是无辜的孩子，还有林州、安阳当地司法系统的公信力。

回顾3天的輿情处理过程，导致此事发生的核心原因是林州市公安机关错判形势，未及早与涉事民警“切割”。事发近一个月仍未问责这一硬伤，已使其后续响应“起点不足”。而在輿情响应过程中，林州市又“当断不断”，反受其乱。

当地相关部门的三大失当分述如下。

第一大失当，公开“成立调查组”信息过晚，错过第一个舆情平息节点。

在事件曝光当晚8点40分，林州市委宣传部才首次向社会公布最新处理情况，称当地已成立联合调查组展开调查。

该消息发布后，质疑官方“事发这么久才成立调查组”的声音不绝人耳。但实际上，调查组成立必然在宣传部发布信息之前。

这就说明，其一，宣传部门和相关司法部门的联动需要加强。其二，无论宣传部门还是政法部门，对网络时代的舆情应对速度都还缺乏基础认识，应对迟缓。

第二大失当，是在第二个“24小时”内，未做出“向家属道歉”一类平息舆情的举措。

应该说，8月18日，立案刑拘涉事民警，对林州市公安局局长、政委、党委副书记停职调查，这两个举措是得到舆情一定好评的。

但相关部门应在第一时间预判到，该事件有“幼儿”（且为“女婴”）、“酗酒”“民警”等关键词，将极大激发网络的官民对立情绪。且根据第一个24小时的举措，负面舆情远未平息，那么当地相关部门对受害者做出一定的道歉慰问表示，且要“及时迅速”做出，是题中应有之义。

两大失当累加，也促使8月19日出现了谣言和负面舆情的高峰。

当天，“涉事民警让领导做中间人给家属封口费”的传闻在网络平台上传播开来，再次刺激网民神经。但对此说法，官方给予了否认。这就是应对的第三大失当。

如果此时由受害者家属出面澄清，就可达到“釜底抽薪”之效。但没有“向家属道歉”的铺垫，就算家属出面澄清，人们怎么会相信他们不是被政府部门压力胁迫的呢？

在目前信息发布不以天计算，而以分和秒来计算的互联网时代，公共话题中的谎言与真相在比速度。谁主动、速度快，谁就首先到达人民群众耳边。当速度差距过大时，被人们记住的往往是优先到达者。

虽说很多谣言漏洞百出、不攻自破，可偏偏群体心理是偏激而盲目的，极易受到传染性暗示。

网络炒作必然会“忽悠”网民，进行煽动，使他们觉得自己是“社会不公”的审判者。他们通过反对权威、反对有权有势者，来宣泄对现实不满的情绪。在这个过程中，很多网民被“忽悠”成了网络暴民。

而更深层的原因，我们也应当反思。为什么网民爱信谣言、不爱信真相？这里面确实有网民自己的原因，但因为有培养谣言种子的土壤，所以才有它的“茁壮成长”和广泛传播。

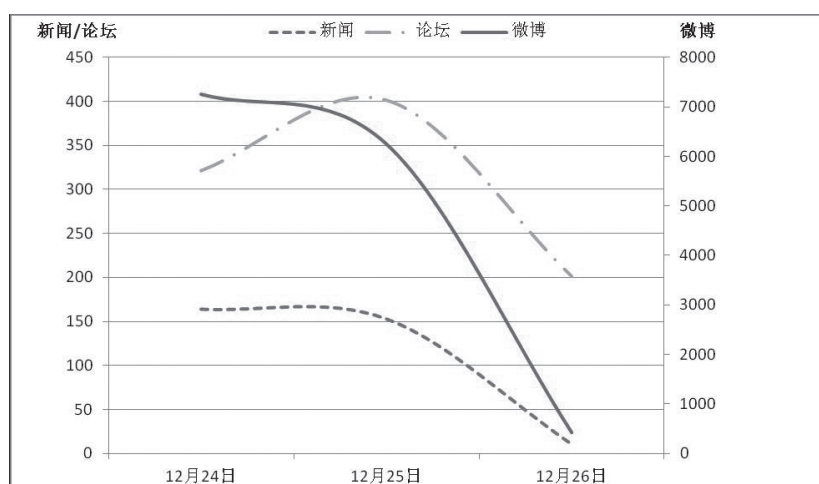
17日官方的“迟迟不公布”，18日的“不道歉”，就给了谣言产生的土壤。

案例2 事业单位又曝招考黑幕，涉事机构怎避免“越描越黑”

2013年12月底，江苏徐州淮塔管理局被曝存在“招考黑幕”。4名讲解员中，有3名是时任副局长的子女。

尽管淮塔管理局自称招聘程序并无问题，当地纪委、人事局等部门也称“招聘程序符合规定”，但“警察找上举报人”等消息，则令相关机构的自证清白之举，前功尽弃。

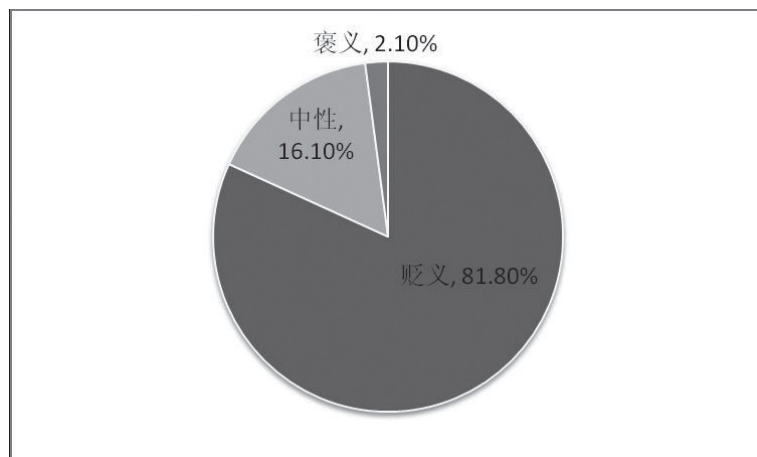
1、舆情走势



2013年12月24日，媒体刊文《江苏徐州事业单位招4人，3人是局领导子女》，新华网、凤凰网等媒体进行转载。意见领袖“@段贵发”和“@新京报”“@21世纪经济报道”等将此事转至微博，引发网民大规模讨论。

12月25日，人民网发表评论《招4人3人是领导子女，真的不怕调查？》，质疑“当地派出所竟然去找发帖者。如果真的不怕调查，何必如此做呢？”进一步推高舆情关注。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度来看，网络平台整体呈负面。其中，对官方回应的贬义态度占81.8%，中性占16.1%，褒义占2.1%。

3、网民观点

【质疑警察找举报人出于“心虚”】凭“此次招聘程序符合规定”几个字，就打算盖棺定论了，看谁敢举报？警察要搞清楚，举报者不是侦查员，只能据己所知去举报。不可能找齐所有材料，让你直接拿去立功的。你找上举报人是要“封口”吗？（腾讯微博李秀福 56.7%）

【质疑人事选拔不公正】举贤不避亲，官员后代做官无可厚非。然而，现行官员选拔程序的不公正、操作的不透明、几乎无效的监督，使公众对这种不公平、不公正的选拔制度，产生了质疑。面对公众愤怒，官员不思己过，利用警察利器刺向质疑者，质疑加倍。（新浪微博八九季 28.9%）

【提出改进选任制度的建议】一般这种事情在程序上都会符合规定，要不就太露骨了。怎么避免他们“钻空子”？在设计上：1)需要在制度层面明确何种岗位需要回避，不能在同一单位任职。2)被招聘人员需要事先签署声明。3)允许招聘的，不能由有直接关系的人进行审批。4)避免领导子女“交换任职”。（腾讯微博钱进 14.4%）

4、舆情解析

不论国家公务员还是事业单位职工，近年皆频频曝出“萝卜招聘”丑闻。一部分确有其事，也不排除一部分网帖有诽谤、造谣的主观意愿。而对两类情况，涉事机关的应对，却几成套路。

发帖举报——形成焦点——自查合规——质疑继续——第三方调查合规——不了了之。不愿第一时间切割的后果是，看似“风声”过后柳暗花明，实则政府及事业单位的公信力正

持续流失，而且已被埋下定时炸弹。日后若再遇其他丑闻，迅速与前事相捆绑，掉入“塔西佗陷阱”几无悬念。

具体到徐州淮塔管理局的招聘风波，其应对在上述套路之余，还“自创新招”：一，警察找上发帖人；二，单位同事被下“封口令”。结果，非但未能静待风波平息，反而“越描越黑”，波澜又起。

不论“套路”还是“新招”，面对招聘质疑，涉事机关都有几大“雷区”应避免。

雷区一，动用公权力打击、报复举报人。

这是争取舆论的第一步。即使查明举报人有主观抹黑的意愿，也应私下沟通、达成谅解，或事后采取诉讼手段以匡正声誉。在网民眼里，清者自清，动用警察上门找人，只会予人“心虚”之感，得不偿失。

雷区二，以“封口令”等简单形式试图阻止信息传播。

某种程度上，单位内部公开透明的程度，折射着招聘工作的透明度。用“封口令”等粗暴方式阻止信息传播，不仅在人人都有麦克风的时代，作用甚微，而且极易彰显涉事机关的不自信。

如果着眼于“统一口径”的需要，可事先与单位员工作一调查结果汇报，听取内部意见，消除内部疑虑。面对记者时，单位人员可选择“现身说法”，也可告知媒体如有进一步疑问，可以找哪个部门、哪个人解答。

雷区三，“自说自话”，信息公开不彻底。

不少机构面对“萝卜招聘”质疑后，多以“经调查，程序符合规定”等话语，试图盖棺定论。此做法是典型的自说自话，无助于消除质疑，反而予人“公权力过于强势傲慢”之感。信息时代，好的回应应该是“给结论也给依据”“讲事实也摆证据”。“当真相稀薄时，谣言就满世界跑”，详细阐述每一项招聘流程，摆出每位应聘者的毕业院校、成绩、特长和工作情况——即使平淡无奇，也是消除质疑的最好方式。

雷区四，招考成绩造假，“用一个谎言弥补另一个谎言”。

如果被招聘者确有“萝卜招聘”情况存在，不撒谎是原则也是底线。即使从最现实角度讲，微博时代里，撒谎的成本越来越高，被揭穿的几率越来越大。尤其是成绩造假——白纸黑字，哪怕是局部的一两处，也可能掀翻整个招聘的公信力。如果确有必要保护涉事被招聘者，也应尽量从“虚”处着眼。

雷区五，自查自纠，拒绝外部监督体系。

在“塔西佗陷阱”频现的今天，涉事机关自查自纠的公信力日渐下降。即使有来自同地纪委、人事局等部门的“联合背书”，“当地”的阴影依然难散。然而，一起地方性的“招聘黑幕”，让更上一级机关出动显然不现实。此时可用欢迎群众监督的姿态“四两拨千斤”，比如在公布联合调查结果时，同时公布一个举报邮箱，声明“如群体日后发现还有类似问题，欢迎到此邮箱举报”，以赢得人心。

雷区六，“当断不断”，以整个机构公信力为个人违规行为“埋单”。

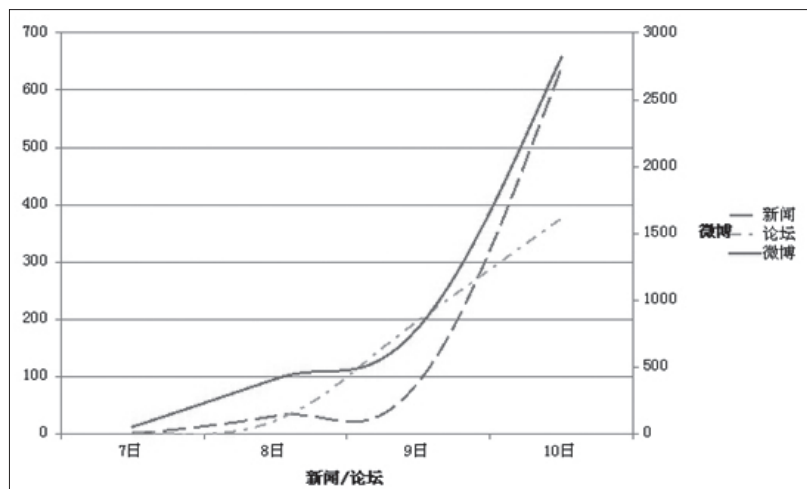
如今网络举报频现，一有风吹草动就停聘某人并不必要。但舆情也分层级，一旦发现确存严重招聘违规问题，且舆情汹涌难以控制，及时“切割”“止血”是必要的。如当断不断，被上级勒令“切割”则自陷被动，公信力依然受损。

案例3 义乌公务员上班时间开房，单位不必为个人“买单”

2014年4月，义乌几大本土论坛上，连续出现了一则关于黄某、陈某某开房记录的帖子。开房时间多数涉及上班时段，时长从数小时到20多小时不等。据了解，当事者黄某与陈某某均为义乌市某局下属事业单位的领导，发帖者为黄某丈夫。

该事件因丈夫发帖举报妻子的戏剧性，迅速引来网民围观。该公务员所在单位该怎样面对处理此事，成为一堂值得玩味的舆情课。

1、舆情走势

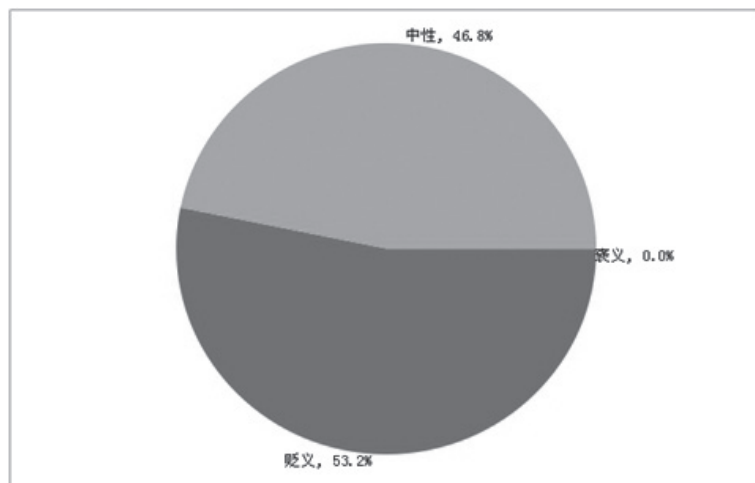


2014年4月8日，网友“南山坑”发了一则《关于义乌市××局黄某、陈某某开房记录分析》一帖，该贴点破黄某、陈某某均系义乌市××局下属事业单位的领导。“南山坑”认为，两公职人员在上班时间开房，存在违纪行为，希望有关部门调查。

9日，记者证实义乌市纪委已经对此事展开调查。市纪委工作人员称，上周已经接到了此事的相关举报材料，目前已经要求相关的职能科室展开调查。

9日当天，义乌市公安局稠江派出所称，接到关于信息公开人喻先生的行为涉嫌侵犯他人隐私的报案。当事民警表示，先受案，了解情况以后决定是否立案。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看,网络平台整体上呈负面倾向,贬义占53.2%,中性占46.8%,褒义占0%。

3. 网民观点

【对公务员作风不满】公务员真痛快,上班一杯茶一份报,一时性起做做爱,还嚷工资涨幅不够快,还隐私权?脸都不要了,要那玩意干吗?看看我们纳税人的钱都养了一些什么破玩意儿!《男子晒妻子与其领导开房记录》。(新浪微博 卢志勇 666 观点代表性41.8%)

【不赞同侵犯隐私这一说法】正是如此,什么隐私?狗男女上班时间开房也是隐私?隐私底下多少黑恶难道也要保护?总有人扯着隐私的虎皮混淆视听,并以此恫吓打击举报人,妄图逃脱惩罚,简此是无知之极!(新浪评论 一尘子 2973116395 观点代表性29.5%)

【认为公务员冗员严重,应裁减】公务员在上班时间频繁开房,引起普遍关注。相关部门的纪委已经介入调查。当下中国各级政府机构人满为患,才是问题的关键,精兵简政迫在眉睫!裁掉一半人员和机构,工作效率和公务员的自律都会提高!(腾讯微博 峰境界 观点代表性17.3%)

【要求严惩当事者】作为国家公务人员不但与他人乱搞关系,而且还是在上班时间。说好的为人民服务呢?这是严重的乱纪行为,一定要对当事人进行严惩,端正公务人员工作作风,肃清公务员队伍中的害群之马。(百度贴吧 关中大侠吕卿侯 观点代表性11.4%)

4. 舆情解析

官员桃色新闻一直是大众比较关心的话题。在本就具有泛黄色特点的网络环境下,领导和女下属、公务员身份、上班时间开房,成为极易抓取公众眼球的词汇。举报者是女下属的丈夫,更增加了这则爆料的戏剧性。

与此类似的，还有2014年发生在福建三明市梅列区政府的女教师坠亡事件。媒体报道，女教师死前曾实名举报区长长期玩弄包括自己在内的3名女性。

党员领导干部生活作风无小事。该舆情事件积攒如此多的负面舆论，一方面是因为公务员的身份，另一方面就是因为事发在上班时间。

近年来，公务员一直是一个备受诟病的群体。因为在公众眼中，公务员代表的就是特权阶级。官员本身也要意识到，长期的官民鸿沟已经形成，公众对官员的道德标准会远高于隐私保护。因此，官员更应该时刻提醒自己用高标准来严格要求自身，经受住公众的审视。

和下属开房，又发生在上班时间，这是负面舆论引爆的另一系列要素。面对此类问题官员，相关部门要做的就是严肃查处。问责是切割，是止血、止损。尽管在舆情应对上，切割并不是最优解决方案，但在此类舆论监督事件中，却是解决问题最有效的办法。不能让一个人的个人过错，牵连相关部门甚至整个公务员队伍的声音。

涉事者本人在应对这类问题时，能采取的措施就是诚恳的道歉。这或许不会换来正面舆情，但至少能缓解部分负面舆情的压力，也能加速消退对此事的关注度。

随着互联网的发达和自媒体的普及，类似对官员的监督往往源于网络的爆料。

面对网络爆料，不能采取删帖这种鸵鸟政策。得当的做法应是。

第一，采取积极主动的态度，先向社会表态会对举报事宜展开调查，用表态优先占领舆论高地。

第二，快速展开调查。这里要注意的是，已经引起公众关注的事件，公众不会给予相关部门太多的调查时间，一定要在尽可能快的时间里有一个结果，不让公众因失去耐心而转为指责和抱怨。

最后，主动将调查结果和处理意见公布于众，给监督者一个交代。

无论被监督对象是什么身份，如果监督的事实已证据确凿，有意偏袒或包庇，只会扩大事态的发展。但如果遇到爆料并不属实的情况，也要及时澄清，以免谣言继续增长无法应对。

澄清时要把握一个原则：态度比事实更重要。澄清的同时要注意自己的姿态，要对公众的监督表示感谢，并表示会有则改之无则加勉，今后如发现问题会严肃查处。

C H A P T E R 1 1

第 十 一 章

**忌后续处置不换位思考，
缺乏弹性和柔性**

在2013-2014年的很多公共輿情事件中，我们会看到这样的循环：受害者本来是有理的，但不依不饶就成了无理。家属用各种违法方式维权，撞破红线后，被司法机关强力处置。结果往往是三输，官方输了人心，维权者身心受损，公众失去了对政府的认同。

此时，官民双方均须换位思考，谁在面临巨大创伤时都不可能冷静，而公权力一方尤其需要克制。

这样的事例2013年至少有：5月的京温商厦“坠楼女子”男友被逮捕事件，7月的“上访妈妈”唐慧诉永州劳教委案和湖南企业家曾成杰疑遭“秘密处死”案，9月的捅死城管小贩夏俊峰被核准死刑案，11月的青岛燃爆事故“老人因暂住证过期无法领饭”事件，和12月的北京官方以封井处置“井底人”事件。2014年，则以湘潭产妇死在手术台事件为代表。

它们的共性是：本身已具有某种发酵因素，而政府/类政府机构在响应过程中，因程序正义存在瑕疵或后续处置上不懂得“软着陆”，而陷入舆论漩涡。

事实上，在当下輿情环境中，官方仅机械地依法办事、依章办事已不再意味着可以高枕无忧了。其依然有可能因处置缺乏弹性和柔性，而招致舆论反感。

以京温商厦“坠楼女子”男友被逮捕事件为例，依法制裁散布谣言者本身无可厚非，但警方在宣传上不注意语境。在政府公信力陷入塔西佗陷阱的大背景下，官方通报任何輿情事件的进展都应讲究策略，不宜过度渲染对受害者亲友不当行为的“惩戒”。否则即使问心无愧，依然可能因刺眼而招骂。

再看夏俊峰被执行死刑事件，若严格依法判定，核准夏死刑于法无愧。任何时候暴力都不应该得到鼓励，法律讲的是理性和证据。但在这前后，诸多细节影响了舆论走向。比如夏“死前要求全家合影被拒”、夏“拒绝在死亡书上签字但依然被执行死刑”、夏“告诉妻子一定要替我申冤”等。这些细节，有的是不可控的，但一部分是可控的。在大局不变的情况下，政府机构是有作为空间并赢得人心的。但官方没有采取更加人性化的处置方式，以至质疑声“余音绕梁”。

在日趋复杂的网络舆论环境下，即使正确的做法也须辅以一定“软着陆”手段。在敏感事件上，程序正义方面尤其不能有瑕疵。

比这更高一级的，是在刚性的律法不能更改的前提下，体现人文关怀。前者不给舆论以“从程序瑕疵倒推实体不公”的联想；后者可降低长期积累的社会矛盾，集中在一个地方断裂的可能。

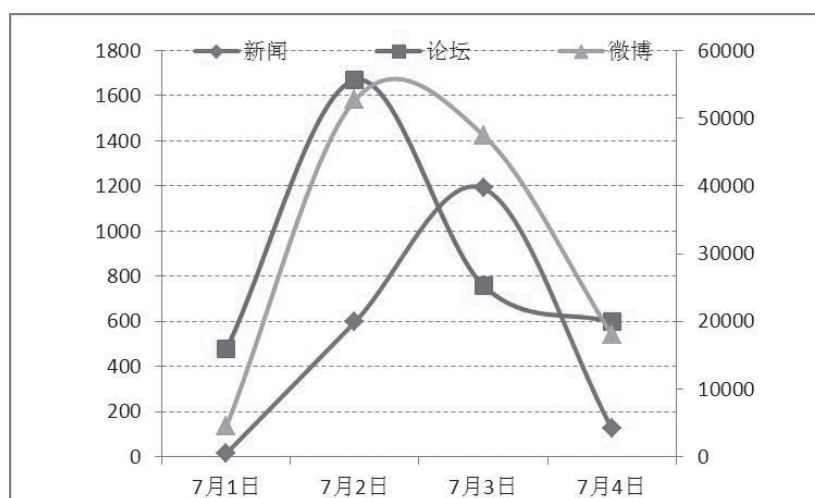
案例 1 “上访妈妈”案开庭，片面维稳“维”不住政府公信

2006年，“11岁幼女被逼卖淫案”受害者妈妈唐慧为严惩被告上访被劳教。2013年1月22日，“上访妈妈”唐慧起诉永州市劳教委，要求赔偿侵犯人身自由的赔偿金、书面赔礼道歉和支付精神损害抚慰金。一审败诉后，唐慧继续上诉。

2013年7月2日，“上访妈妈”唐慧案在湖南省高级人民法院二次开庭审理，法院表示将择期宣判。

法庭上，被告方永州官方蒋建湘以“人文关怀不够”为由，首次道歉，但坚持其非法上访，依法劳教。此言论再次引发网民热议。

1、舆情走势

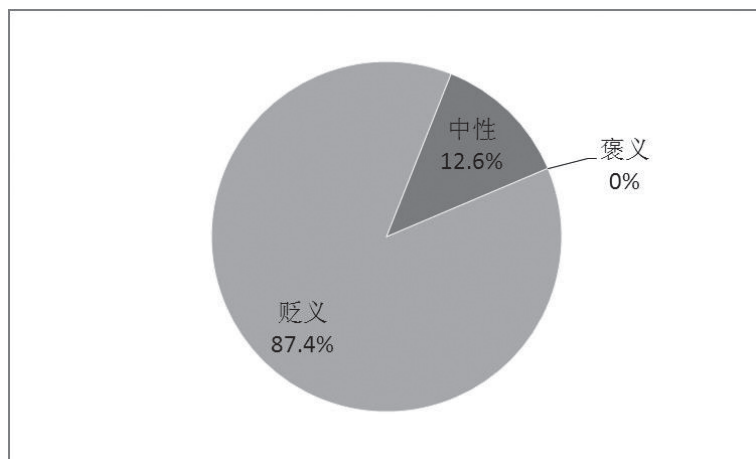


2013年7月1日，陆续有媒体报道称“上访妈妈”唐慧案将于2日开庭，引起网民关注。7月2日，中国广播网、人民网、腾讯网等各大媒体对此案进行跟踪报道，“永州副市长、公安局长、劳教委主任蒋建湘，以‘人文关怀不够’为由，首次向唐慧道歉，但坚持唐慧非法上访，他是依法批准对其劳教”的消息成为舆论引爆点，当日舆论总数逾5万篇。

7月3日，《21世纪经济报道》刊文称，官方“维稳一个唐慧6年耗资80万”。此消息再次刺激网民眼球，纷纷质疑官方“花纳税人的钱维稳纳税人”不合理，使得舆论“高烧不退”。

7月4日，《新京报》刊文称，“公正是对唐慧最大的‘人文关怀’”。此话题再次引发网民对司法公正的探讨。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，网络平台态度趋向一致，呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占87.4%，中性占12.6%，褒义为零。

3、网民观点

【对“依法劳教”的言论表示质疑】一个为自己被强奸并强迫卖淫的11岁女儿7年来坚持不懈讨公道的坚强母亲，一个不愿私下苟且获得10万元和解费而坚持上法庭讨要2463.85元合法赔偿的正义公民，你说不劳教她就是失职？我不认同。（新浪微博丁来峰观点代表性40.9%）

【呼吁司法公正】7年的煎熬，唐慧的身影一直牵动着我们的心。它看似个案，却已演变成中国法治进程的试金石。我们弱小而强大，坚定而执著。就是为了唐慧这样的人不再哭泣，为了弱小的人们活得有尊严。敬佩唐慧，她一路走来，多么的艰难，希望公平正义能战胜一切困难和阻碍。（凯迪社区假假道人观点代表性27.2%）

【认为官方拿纳税人的钱维稳不合适】教育的钱、医疗的钱、养老的钱，似乎都用来维稳了？因为教育缺钱、医疗缺钱、养老缺钱，似乎唯独维稳不缺钱。百病汇于一身，弊病集于一身，这样的片面维稳不合适。（西祠胡同余耕观点代表性20.9%）

【认为公权力遭滥用】永州劳教委对“上访妈妈”唐慧表示歉意，称在本案中“没有做到足够人文关怀”。劳教委承认曾提出给唐慧10万元和解，但强调是对其生活救助。几个看法：1、维稳如同卸了高压锅阀门，社会矛盾总有一天会以其他方式爆发。2、花纳税人钱维稳纳税人，不合适。3、如果权力太傲慢，又缺乏制衡，错误难免多多。（腾讯微博连鹏观点代表性11.0%）

4、舆情解析

高度发达的网络社会带来了信息高速变化。通常，关心舆情的政府领导干部们可能认为，负面舆情热度“来得快去得也快”。

但“湖南永州11岁幼女被逼卖淫案”打破了这一认知。它警醒有关部门在各个阶段的法治失守，最终会导致政府公信力的“全线崩溃”。

第一阶段，司法不公阶段。

唐慧诉永州市劳教委行政赔偿一案的源头，也可追溯到司法的不公。著名法学家伯格曼说过，“法律必须被信仰，否则它就形同虚设。”每一桩判例，都是公众信仰的法律基石。

其实，唐慧女儿被强迫卖淫案，只是一桩普通的刑事案件。有受害者，有证人，有证据，立案调查并不复杂。可遗憾的是，这起事实清楚的案件，公安局最初并不同意立案。

一桩并不复杂的刑事案件，因为最初的司法不公，导致被害人母亲一次次上访、被抓，最终演变为公民个人诉讼政府机关的行政案件。与此同时，整个社会也在透支着对法律的信任成本。

“唐慧案”警醒相关部门领导的是，一出冤假错案或者一出一开始就被认为存在不公的审判，其所消耗的成本到底有多高。为了弥补一个错误，需要行政机关、司法机关不断付出几倍甚至数十倍的经济成本、社会成本来补救。

唐慧事件不是孤立的，赵作海案、余祥林案情况也与之类似。而这背后，每次都是纳税人在给地方行政机关、司法机关的错误行为“买单”。

第二，劳教决定阶段。

舆情因为政府不当作为而产生，并不会因为政府的“鸵鸟政策”就自动消弭。

2007年出面维稳，到北京阻止唐慧上访的干部不曾料到，他们接触的这一事件，在2013年竟然引发了对整个湖南法治状况的拷问，而且正在愈演愈烈。

从事件的各年度分析，可以看出所有的负面舆情高峰都是政府主动作为不当引发的。

比如，2012年“解救唐慧”的舆情关注度极高，与“奥运加油”并驾齐驱。这是由于当年8月3日，湖南省永州市公安局零陵分局以扰乱社会秩序为由，对唐慧做出劳教一年半的决定。

其他两个负面舆情峰值分别是：2013年4月12日，永州中院驳回唐慧要求劳教委赔偿请求。2013年7月2日“湖南永州官员表示：维稳一个唐慧6年耗资80万元”。都证明了上述结论。

事实证明，政府一个不当作为，就会“拔起萝卜带出泥”。目前许多领导干部对此尚缺乏充分认识。

比如，唐慧被劳教后，众多网友纷纷披露湖南永州幼女被逼卖淫案中的更多细节，如永州市公安局为犯罪嫌疑人作“假立功”帮其减刑的嫌疑。

永州市公安局两次解释，但坚称劳教唐慧合法，没有“假立功”，因此适得其反。甚至，中央党报《人民日报》也开始介入，连续提出：“永州案，警惕民心渐行渐远”“让‘正义实现’经得起人民对比”。

8月7日，湖南省政法委已成立调查组赴永州，承诺“一旦发现有错，将坚决依法纠正”。

但“事后诸葛亮”的补救，难以覆盖负面行为造成的公信力长久创伤。

第三，上访人反诉阶段。

被解除劳动教养后，唐慧随即提出申请国家赔偿，于是有了现在的案件。从整个程序链条上看，试图以一次司法不公来终结当事人的维权之路，并不成功。

不公不但不能息访宁人，反会催生出更多的纠纷与矛盾。

“唐慧案”发展到今天，也唯有司法公开、司法公正才能解决问题。

让公民信仰法律，首先需要司法机关守土有责。如果一桩小案子都无法做到公平，那只会在基层积累怨气，将地方政府绑架，耗费钱财无数，并最终让维权小事情变成维稳大事件。

案例 2 湘企业家曾成杰“秘密处死”为何致司法公信力暴跌

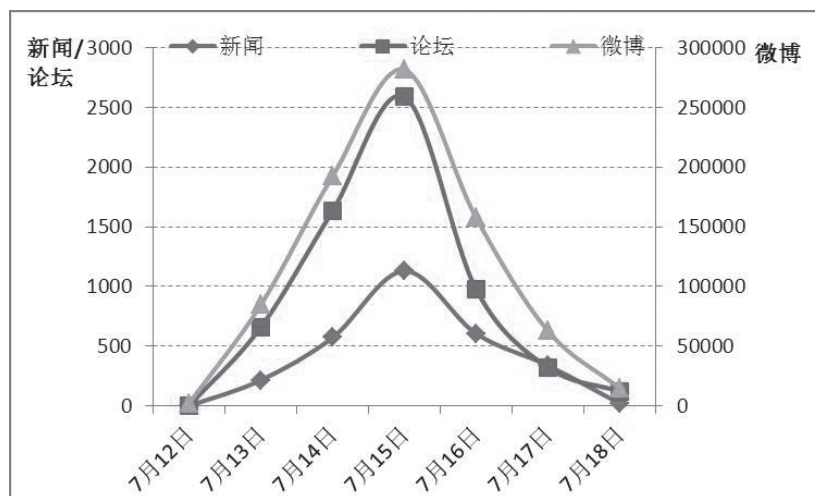
曾成杰是原湖南三馆房地产开发集团有限公司总裁，曾在政府支持下融资为吉首市建设形象工程。后资金链断裂，于2011年12月被湖南省高级法院以非法集资诈骗罪判处死刑，但最高法院死刑复核迟迟未下达。

2013年6月14日，最高法院裁定核准曾成杰死刑，但并未将此消息通知曾成杰及其律师。

7月12日，曾成杰之女在其微博上称，刚得知其父已被执行死刑，“家属没有机会见最后一面”，质疑法院仓促处死曾成杰是为掩盖“政府曾鼓励集资”“贱卖其资产”等事实。

7月13日-14日，虽然长沙中院、湖南高院接连发微博及通稿澄清，但未消除舆论声浪，司法公信力急剧跌落。

1、舆情走势



2013年7月12日-13日，曾成杰之女发微博称：“噩耗传来，今天上午我爸爸已经被执行死刑了，注射死亡。我们连他的最后一面也没见到！一句遗言也没有！现在政府都没通知我们！”由于涉嫌冤案背后的“秘密处死”问题，此事迅速引发网民及媒体关注。

7月13日，长沙中院的回应接连推高舆情热度。其第一条微博称：“法律没有明文规定，对犯人执行死刑时，犯人必须跟亲人见面。”立即遭到网民激烈反驳，半小时内转发评论超过8000条。

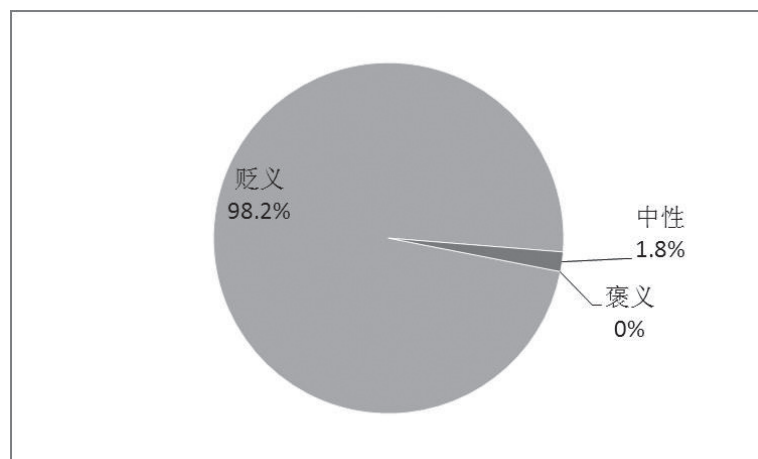
删除此微博后，长沙中院第二条微博称：“在对曾成杰执行死刑前验明正身时，法官告知其有权会见亲属。但曾成杰并没有提出此要求，在其遗言中也没有提出。”由于空口无凭，此消息同样引起网民围攻。

7月13日晚，长沙中院第三条微博称，微博一线管理人员对刑法学习钻研不够，想当然办事，面对网上舆论不淡定而导致错误。

此信息再度推高网民愤怒，舆情走势一路狂飙，即使湖南省高院出面澄清亦未能挽回败

局。媒体又相继挖出曾成杰“集资曾受政府鼓励”“政府涉嫌贱卖其资产”等黑幕，此事于7月15日出现舆论峰值，连续数天未平息。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，网络平台整体上趋向一致，呈现压倒性负面态度。其中，对官方处置的贬义态度占98.2%，中性占1.8%，褒义为零。

3、网民观点

【对长沙中院官微的回复表示不满】以为关闭评论就可以封网民的口了吗？只能迫使更多的人转发。微博管理人员行为属于职务行为，请不要像政府借口“临时工”一样进行与己无关的辩解，请就曾成杰未提出面见亲属要求予以举证。（新浪微博客心如止水水如愁观点代表性35.3%）

【对依法治国表示失望】给大家讲个故事，有个贪官叫刘志军贪污受贿，百亿被判死缓。企业家曾成杰民间集资8.3亿昨天被执行死刑，连他女儿最后一面也没有见到。这是不是告诉大家：身份贵贱决定你清白与否？在法律面前还有人人平等吗？（腾讯微博我和我的祖国观点代表性24.7%）

【对案件本身表示质疑】曾成杰是否犯罪是一件事，他的羁押、审判和行刑过程是否合法是第二件事，他是否应该判死刑是第三件事，经济犯罪是否应该废除死刑是第四件事。每件事都是不同的事，不要混为一谈，更不要因为他的罪行就容忍对他的司法不公。我们关注中国社会的法治进程和每个个体的法律处境，最关心的还是第二件事。（新浪微博王冉观点代表性23.6%）

【认为民企生存环境堪忧】无论如何，湖南长沙曾成杰被武断判案和被处死，据此，可能加速民营企业，尤其是大型民营企业家的“海外移民潮”。这在政治上，对任何地方的经济发展无疑都是“饮鸩止渴”行为。（天涯社区彭晓辉观点代表性16.4%）

4、舆情解析

习近平总书记对司法工作的要求是：“努力让人民群众在每一个司法案件中都能感受到公平正义”。但民间企业家曾成杰被置疑“秘密处死”一事，给公众带来的是完全相反的印象，极大地冲击了司法公信力，值得每位政府机构工作者引以为戒。

此事之所以引发全国网民几乎一边倒的舆论声讨，原因有三。

第一，曾成杰事件的直接引爆点，在于长沙中院涉嫌剥夺曾成杰的“刑前告别权”，此基本人权得不到司法保障，极大冲击了公众的心理安全感。

根据相关法律，法院在执行死刑前，应当告知罪犯有权会见其近亲属。罪犯近亲属申请会见的，人民法院应当准许，并及时安排会见。俗话说“死者为大”，无论曾成杰生前罪状如何，法院在此事上程序瑕疵在先，进而带动了公众对死刑犯器官去向问题的联想，对司法公信力都是致命打击，法院一开始便处在无可挽回的道义低地上。

第二，曾成杰事件引爆舆论的另一动因，在于其作为民间企业家，量刑上与官员群体对比鲜明，“法律面前人人平等”原则受到挑战。

曾成杰在湘西州政府支持下民间集资8.3亿，资金链断裂后被判死刑。刘志军贪污受贿天文数字，被判死缓。不同性质的罪行在量刑上本不具有可比性，但二者的不同身份却给公众以极大刺激。曾成杰的命运，对时下许多民营企业家的，乃至普通个人，都有参照意义。法院仓促处死曾成杰，给人一种司法系统“漠视普通人生命”的草率印象，促使民营企业家信心丧失。

第三，曾成杰案本身疑点密布。几年间，政府行为集资败露后拿曾成杰“顶包”的质疑一直存在。我国民间融资行为一直游走在罪与非罪之间，经济犯罪是否适用死刑问题也争议巨大。法院仓促处死曾成杰，极易给公众一种政府为了利益杀人灭口的舆情认知。“司法只是政府附庸”的印象，再次得到强化。

此事法院系统的应对也屡屡失当，以致火上浇油。

失当之一，长沙中院先在微博上曲解法律，后自食其言，最后推卸责任。此“三部曲”步步推高质疑，给公众造成缺乏起码的法律素养和职业伦理等印象，非常被动。

失当之二，湖南省高院在更高层级上回应此事时，亦只强调曾成杰“罪大恶极”，同时用“无家属联系方式”等理由，为长沙中院的程序瑕疵“背书”。此举不仅无助于平息舆情，还因两级法院的相互捆绑而自我束缚，将公众推向“各级法院一般黑”的认知上，对后续扭转舆情非常不利。

失当之三，曾成杰之女中途曾发微博，为自己的“不理性”道歉，此举不合常态，令公众再生“法院施压”等疑窦。如其间法院系统的确曾警告曾成杰之女噤声，则此举非但没有达到目的，反而加剧了法院系统急于掩盖、毫无歉意、一错到底的印象，致司法公信力一失再失。

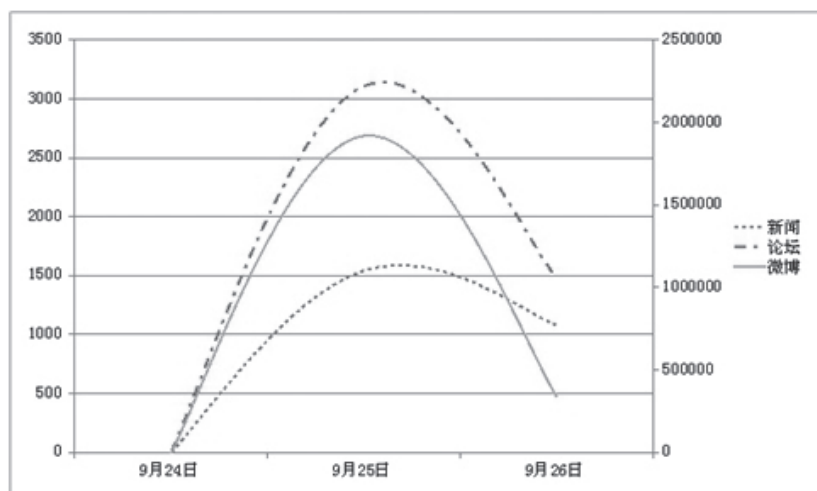
曾成杰案本身错综复杂。从舆情角度看，任何案件的审理，几乎很难让各方都满意。法院系统出于各种考虑，若无法改变其判决结果，至少也应在程序上做足文章，不给舆论以“从程序瑕疵倒推实体不公”的由头。如舆情发展步步失控，更高层级就应考虑及时切割。否则质疑矛头自下而上、延烧通体，无疑是最坏的结局。

案例3 捅死城管小贩夏俊峰被执行死刑为何争议重重

2009年5月，辽宁沈阳小贩夏俊峰在与城管执法人员发生冲突后，持刀猛刺对方，导致2人死亡、1人重伤。经沈阳市中级人民法院、辽宁省高级人民法院两审判决，认定夏俊峰的行为构成故意杀人罪，判处其死刑。

经最高人民法院核准，夏俊峰最终于9月25日上午被执行死刑，而“夏拒绝在死亡书上签字”“夏死前要求全家合影被拒”等一系列细节曝光，引发网民强烈质疑。

1、舆情走势

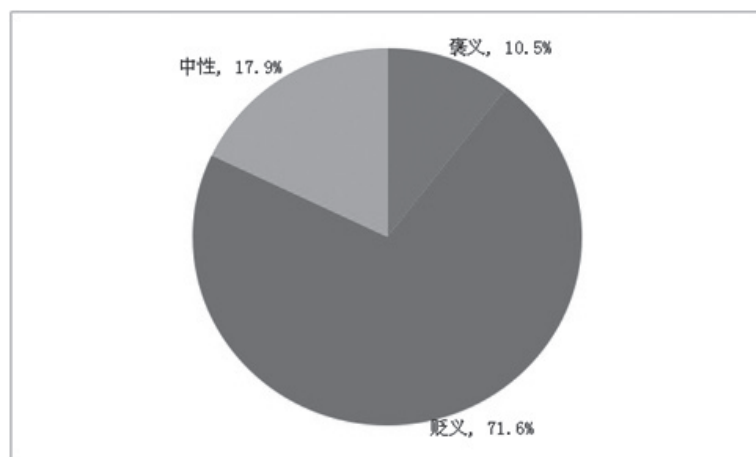


2013年9月24日晚，媒体人康少见在其微博上询问夏俊峰的妻子张晶：“夏俊峰最高法的复核难道是有结果了吗？”此事开始发酵，关心此事的媒体人、律师纷纷呼吁高院刀下留人。

9月25日凌晨，张晶发微博透露夏俊峰的确被核准死刑的信息，舆情走势开始上升。当日白天，随着各大媒体的报道出炉，知悉此事的网民越来越多，当日舆论出现峰值，“依法夏俊峰是否必死”成争议焦点。

9月26日，舆情热度总体下降。但“夏拒绝在死亡书上签字”“伊能静收养夏的儿子”“夏死前要求全家合影被拒”等细节相继曝光，使争议在一定热度值上延续。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占71.6%，中性占17.9%，褒义占10.5%。

3、网民观点

【质疑法院区别对待官与民】都是打死人，为什么差别这么大呢？2013年6月，贵州民警枪杀2个村民，获刑8年。2011年11月，辽宁辽阳城管打死人，主犯获刑11年……而打死城管的沈阳小贩夏俊峰，就被核准死刑。都是打死人，为何嫌犯身份不同，结局就差别那么大？（新浪微博丁来峰观点代表性33.7%）

【夏俊峰是被迫自卫，罪不至死】夏俊峰命悬一线，建议最高法院能刀下留人，暂缓执行夏俊峰死刑。一个小贩为生活所迫，情急杀人，情有可原，罪不至死。如有可能，希望给他一个特赦，好让世人对弱势群体的公平和正义，残存一些希望。（腾讯微博浦记岳西翠兰观点代表性32.4%）

【夏俊峰之死是社会之恶、制度之恶】城管凶猛，并不代表城管该死。小贩艰辛，并不代表小贩可以拿刀杀人。死了两个城管已属悲剧，城管与摊贩都生活在社会底层，谁燃豆其去煎熬豆子？谁用人性之恶去遮掩社会之恶？没有反省，没有检讨，就拿小贩开刀，不能增添法律的权威。（天涯论坛五动全城观点代表性20.9%）

【对中国法律表示失望】夏俊峰已被最高法院核准死刑，家属去看守所见最后一面。几年争取，无力回天。只能祝其妻张晶、其子强强和夏俊峰的父母坚强。一个小贩与中国法治，此案将在中国法制史上留下一笔。（新浪微博徐昕观点代表性13.0%）

4、舆情解析

捅死2名、捅伤1名城管执法人员的小贩夏俊峰“一命偿两命”，本周被执行死刑，却引来公众一片质疑。为何会出现这种局面？三个因素，令质疑声看似“意料之外”实则“情理

之中”。

第一，广受诟病的城管制度，是不少网民坚信夏俊峰“不该被判死”的社会土壤。

多年来，城管对小贩粗暴执法已成顽疾。诸如“临武城管打死瓜农”等案例频频见诸报端，潜移默化地塑造了网民心态，城管执法人员在网民心中具有某种“原罪”。在夏俊峰与城管执法人员的对立中，二者被提前贴上了“强势”与“弱势”的标签。“对抗城管者恒值得同情”的心态蔓延网络，使夏俊峰的错误行为因捆绑上制度之恶而备受同情，其“制度受害者”形象一定程度上洗白了其杀人行为。

第二，案件相关证据信息、鉴定结论披露不充分，使部分网民选择坚信夏俊峰杀人系“正当防卫”。

法院判决认为，夏俊峰的杀人行为不属于正当防卫，但舆情传播规律告诉我们：当一个结论与公众既定认知不符时，就应格外重视证据的翔实性和可靠性。其实，夏俊峰杀害城管并非在城管“执法当时”，而是在被带走之后的房间内进行的。从死者验尸报告和刀伤的位置、深浅、多寡看，都不可能是夏俊峰一时失误而成。遗憾的是，上述能够扭转网民“一边倒”认知的关键证据，没有被检方和法院广为披露、充分传播，以至难服众口。

第三，官方细节上的处理不够人性化，予人一种冷漠并一意孤行的恶劣印象。

在夏俊峰被执行死刑前后，诸多细节问题被媒体曝光。比如夏“死前要求全家合影被拒”、夏“拒绝在死亡书上签字但依然被执行死刑”、夏“告诉妻子一定要替我申冤”等。这些细节有的是不可控的，但一部分是可控的。在大局不变的情况下，官方是有作为空间并赢得人心的。但官方没有采取正确做法，以至质疑声“余音绕梁”。

若严格依法判定，核准夏死刑于法无愧。任何时候暴力都不应该得到鼓励，法律讲的是理性和证据，不是舆论洪川。但在日趋复杂的网络舆论环境下，正确的事也须辅以一定“软着陆”的手段。

比如，2014年全国两会期间，最高人民法院院长周强专门谈到夏俊峰案，指出其故意杀人罪成立并被判处死刑，在证据上是无疑义的。但他用了“不杀就会天下大乱”等措辞，使其在“人性化”这一标尺上，与公众的心理需求拉开了一定差距。

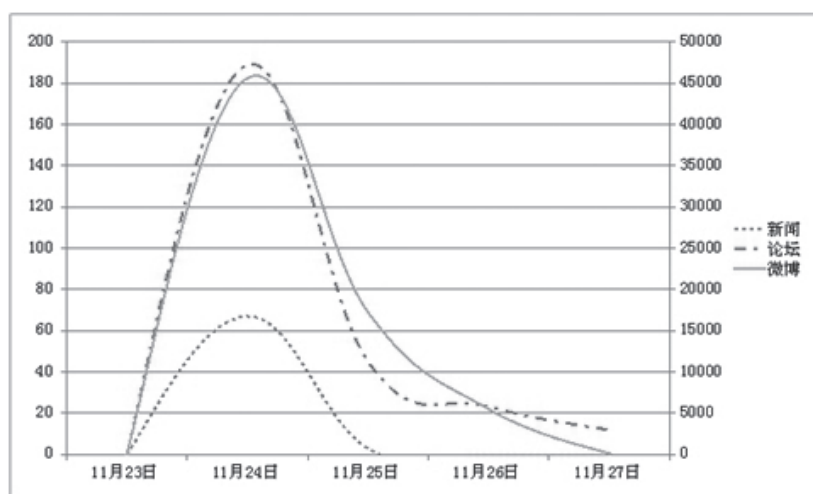
该怎么做？从短线看，目前相关政法机关应在细节上做好人性化善后工作，与夏俊峰及其支持者打好“温情战”。从长线上，应解决好夏俊峰遗属的生计问题，把复杂的社会问题、政治问题化解成相对简单的经济问题处理，“四两拨千斤”。时机成熟时，还可考虑着手进行城管制度改革，广征民意，让民情在参与建言中得到释放。

案例4 青岛燃爆事故后老人“暂住证过期不发饭”错在哪

2013年11月22日，中石化青岛开发区输油管线破裂造成原油泄漏，抢修作业现场相继发生爆燃。截至11月25日上午10点，中石化黄潍输油管线爆燃事故的遇难人数已上升到55人，失踪9人，受伤166人。

涉事企业中石化及青岛当地政府，因事前无预警、事后反应慢、道歉无诚意等一系列的原因，持续深陷舆论泥潭。11月24日，人民网发布消息称“青岛老人因暂住证过期无法领救灾饭”，成为压倒骆驼的最后一根稻草，引起网民极大舆论反弹。

1、舆情走势



2013年11月22日起，青岛输油管道燃爆事故持续占据舆论焦点。11月24日，人民网发布消息称，青岛市政府规定：灾民必须凭身份证、暂住证、房产证才能领饭。但一位老人由于暂住证过期，而领不到饭。

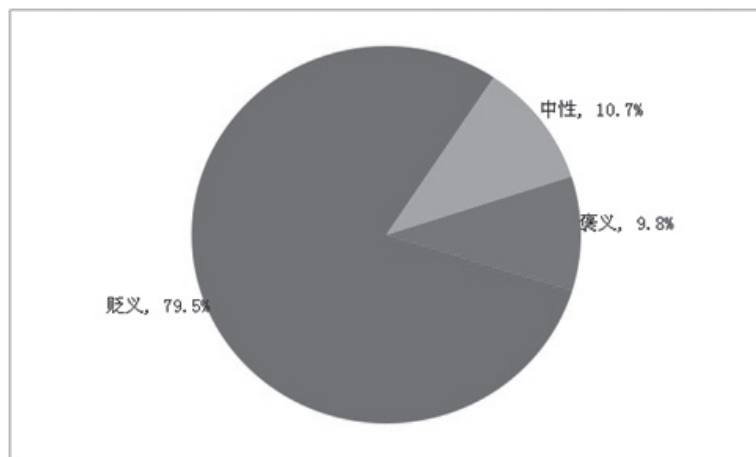
腾讯网、新浪网、网易新闻等多家媒体转载报道了此事，这使本已备受指责的当地政府，陷入更深的舆论漩涡。

11月24日下午16时左右，“@黄岛发布”微博回应称：“针对媒体报道的事故现场群众因暂住证过期无法领饭的问题，黄岛街道办事处立即了解有关情况，马上下发了通知，区域内所有群众都可以领取派发的物资，将尽全力保障群众生活。”

之后“@青岛发布”转发了该条微博。但是此回应并没有起到平息网民质疑的作用。

截至11月27日16时，“@黄岛发布”的微博转发量仅为1474条，“@青岛发布”的转发量仅为166条。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占79.5%，中性占10.7%，褒义为9.8%。

3、网民观点

【认为政府此举不人道】当外国（尤其是敌对国，如日本、菲律宾等）发生灾难时，我们都会本着人道主义精神施以援手。而当本国因人祸而造成重大灾难时，我们的官员却苛求一纸“暂住证”？不合理。（腾讯微博汉室后裔观点代表性49.2%）

【质疑政府救灾不到位】向受灾害影响的民众发放食物，并不是一件什么慈善之举。相反，它是政府在隐患变成灾害后补救的一小步。可惜的是，就是这样的补救做得也不漂亮——暂住证过期了，管你年纪多大，管你有什么困难，想领食物？靠边站！令人唏嘘。（新浪微博失去墨水的钢笔观点代表性33.5%）

【认为不对政府太过苛刻】作为黄岛人，我相信我们当地政府已经尽可能地努力处理问题了。毕竟事发突然，在一些具体问题上的处理出现了问题，大家也都能理解。而且也没有必要在问题的节骨眼上埋怨他们，事后再反思也来得及。（腾讯微博云逝-Myles 观点代表性17.3%）

4、舆情解析

青岛“11·22”输油管道燃爆事故死伤惨重，一开始便深陷舆论漩涡。而“青岛灾区老人因暂住证过期领不到饭”的消息，显然让网民的负面情绪，得到了一次总爆发。

虽然直至今日，此消息是否属于谣言仍有待查证，但其为何能迅速传播、屹立不倒？其中原因值得探究。

“老人因暂住证过期领不到饭”至少在三点上符合谣言传播规律。

第一，迎合社会既定情绪，通过充满画面感及戏剧张力的“受灾老人领不到饭”，让网

民对政府救灾不力等种种不满，由抽象走向具体。

舆情传播规律显示，在同一地区，就同一事件，相似的负面舆情事件一犯再犯，舆情上就是倍增效应。具体到这次青岛燃爆事故，青岛市政府埋下的“舆情隐患”至少有：输油管线距离居民区太近，网民质疑“谁批准的”。发现漏油7小时内不疏散民众，网民多认为此举是为“掩盖矛盾”。当地媒体对事故报道或集体噤声，或以“坏事变好事”为基调予以宣传报道，令灾民负面情绪持续累积、蓄势待发。此时，“受灾老人因暂住证过期领不到饭”这一消息，迅速为无处释放的负面情绪，提供了一个载体。

第二，“受灾老人”的遭遇捆绑“暂住证制度”，极易引导网民怒火走向制度层面，使个案发酵为对制度弊病的抨击。

“受灾老人领不到饭”是一例个案，但由“暂住证过期”充当原因，则为青岛市政府吸引了更多炮火：除了来自灾民及其同情者的道义谴责外，还有来自大量外来务工人员的声援。中国底层网民数量逐年升高，暂住证等僵化管理手段早已备受争议，这使上述消息的发酵点有了叠加效应，以致病毒式扩散。

第三，能否对“受灾老人”灵活对待，考验着基层执法者的智慧。缺乏变通的基层执法极易加重网民对相关政府部门“冷血”“缺乏人性化”的既定印象。

有句俗语说：“灾难面前考验人性”。在失误已经造成、制度无法改变的情况下，鲜活的人性化之举，有时可以给政府挽回印象分，甚至“四两拨千斤”地扭转舆论。“受灾老人领饭”大可视作一个宣传契机，展示政府在不违背原则的前提下，把群众的需求放在第一位的正面形象。可惜的是，基层执法者往往倾向于对规定进行一板一眼的僵化理解与执行，缺乏变通意识。而这种形象就通过一件件小事，投射到政府整体身上。

面对类似情况，怎么处理会更为妥当？

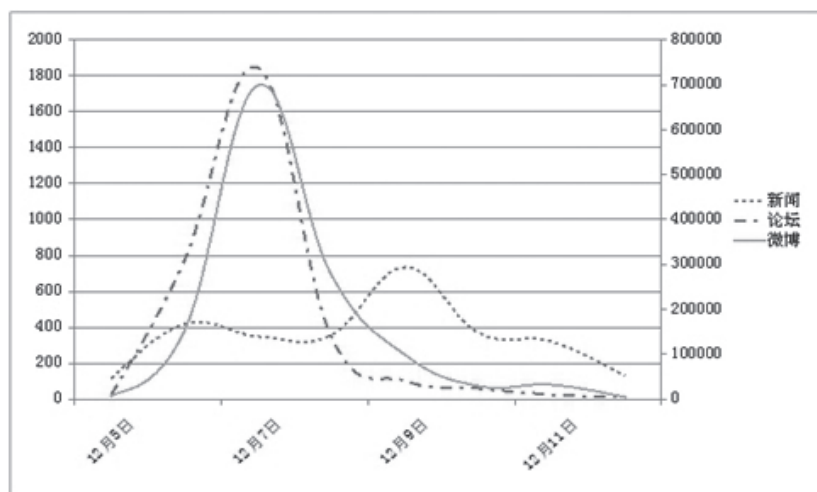
可考虑从细节入手“化危为机”：当政府对某个事件的处理有一定失当后，可树立补救意识，有意寻找契机，展示人性化的一面。比如，“免费为受灾老人、儿童提供食宿”“官员背受灾老人寻亲”等，以转移注意力并赢得舆论主动。中石化灾后一些做法值得学习，比如及时切割直接责任人，以“止血”“消气”。图文展示中石化一把手傅成玉穿冲锋衣，在一线救灾的疲态。在死者“头七”组织全员默哀，定“11·22”日为中石化安全生产日等。

案例5 北京官方处置“井底人”三步骤为何频遭质疑

2013年12月5日，中国新闻网报道“北京打工男子蜗居井底20年”引起社会各界广泛关注。报道称，北京市朝阳区丽都广场南门的一些井里，住着一些白天外出谋生、晚上下井居住的人，其中一位男子王秀青已居住了近20年。

消息曝出后，官方立即派人封井。“井底人”王秀青被迫在废弃的保安亭过夜，但之后保安亭也被拆除。而官方却否认曾派人封井、拆亭，上述做法引起舆论强烈反弹。

1、舆情走势



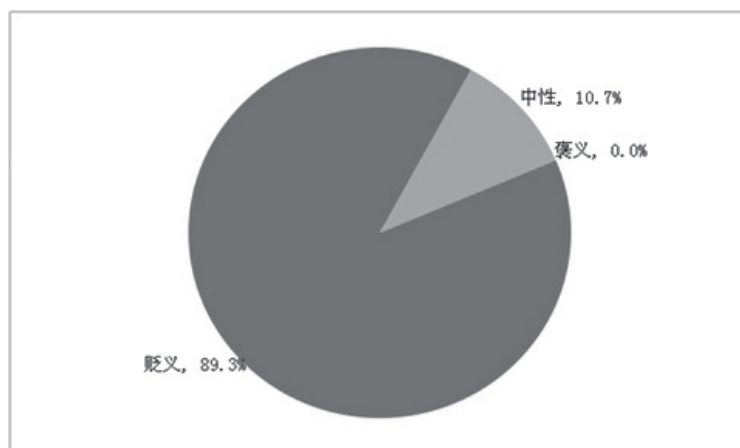
2013年12月5日，中国新闻网报道了“井底人”一事，新华网、搜狐网等多家网站予以转载，引发部分网民关注。

12月6日，随着《新京报》等媒体详细还原“井底人”的生存现状，引起更多网民同情。但同时，官方“封井”的消息亦被媒体报道，此做法刺激了本已对社会怀有不满情绪的网民，舆情走势陡然上升，当日舆情总数逾15万篇。

12月7日，王秀青所过夜的保安亭亦被拆除，而官方否认曾派人封井、拆亭，舆情进一步上升，出现舆论峰值。

12月9日，朝阳区将台地区办事处介入帮王秀青找工作，舆情逐渐下降。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占89.3%，中性占10.7%，褒义为零。

3、网民观点

【认为官方“封井”之举是懒政】北京拾荒者“井下蜗居”的消息曝光后，很快所有地下井全被封死，而市政府、区政府相关单位均称封井与其无关。这是谁干的呢？当弱势群体需要救助时，政府的手不在，封井倒是很快。（新浪微博汉中印象微博观点代表性37.8%）

【慨叹社会让一些劳动者无尊严】没人不在乎你的悲伤，没人不在乎你的死活。二三四五六环，多少梦想如尘埃般飘散。谁不想衣锦还乡？谁不想体面尊严？（新浪微博KISVI观点代表性29.7%）

【认为官方做法“治标不治本”】从清剿“蚁族”到封堵“井底蜗居”，我们看不到职能部门的善意，看到的只是他们在公共治理方面的冷酷和短见。他们或许以为，只要解决了制造问题的人，就等于解决了所有的问题。正是这种“见一例，灭一例”的外科手术式的治理方式，满足于“治标不治本”的方式，让社会矛盾积累。（百度贴吧GAO819767598观点代表性20.3%）

【希望政府多投钱在民生领域】政府存款余额超4万亿的新闻，充斥各网站，但城市里仍有井下穴居的事情发生，冲击心灵。既然国库有那么多钱，甚至需要“突击”才能花完，为何不在民生方面多投入一些？比如提高社保的覆盖面及保障水平。（腾讯微博李新月观点代表性12.2%）

4、舆情解析

北京繁华地带、井下生活20年、白天打工晚上钻井……一连串反差强烈的关键词，使北京“井底人”迅速点燃了舆论关注。

尽管此事最终在社会力量介入下得以解决，但其舆情发展可谓一波三折。其间，真正“推高”舆情走势的，并非“井底人”这一非常规的生存状态，而是“神秘单位”随之而来的解决方式——封井、拆亭。

在“井底人”被曝光次日，该处的11个住人井口就被工人用水泥封死。而北京市市政、朝阳区政府将台办事处等单位，均称封井与其无关。因为无处可居，王秀青一度想返回老家。

上述处置使一日之间，“井底人”的舆情总量就增长了6倍。在对“神秘单位”身份的猜测中，有九成以上网民，将矛头指向政府职能部门。

北京官方对“井底人”的处置三步骤为何频遭质疑？原因有三。

第一，王秀青等人为底层劳动者的“无尊严生活”提供了一个经典意向，使网民的同情或不满获得了一个有效载体，社会情绪被高速释放。

CNNIC数据显示，截至2013年6月底，我国网民中农村人口占比为27.9%，增长率连续两年超过城镇。当前，互联网已覆盖到中国所有县级以上城市和超过99%的乡镇，86.7%的行政村开通了宽带。有专家指出，社会矛盾加剧，加上农村网民和底层网民数量激增，使境内网情总体上出现极端化、偏激化倾向。

对“底层人”艰难生存现状的曝光，极易吸引网民目光并点燃其“同情感”。而王秀青这位年过五旬的洗车工，以具体的故事和细节、图像呈现在网民面前，更使其同情具有了一个释放载体。对自身现状的不满，也转化为对王秀青个体命运的关注。这也对政府的后续处置，提出了更高期待。

第二，对这一民生拷问，官方不予妥善安置，先行封井、拆亭之举有“懒政”之嫌，其长期以来的非人性化执法形象，在此个案中得到了集中体现。

截至当天，究竟是谁下令封井依然是个谜团，但网民对政府封井的“有罪推定”，并非空穴来风。因为政府“一禁了之”的懒政思维，非一日之功。

毕节男童垃圾桶取暖闷死，政府在垃圾桶上喷涂“人畜不得入内”。郑州流浪者立交桥下栖身，政府在桥下竖起了水泥锥。广西30多名小学生被曝撑竹筏上学，政府在河边竖起“不准”告示牌……种种“曝光即封”让人感受到：“我们看不到职能部门的善意，能看到的只是他们在公共治理方面的冷酷和短见。”“不解决人的问题而解决制造问题的人，是不是已成了政府的某种‘下意识反应’？”

第三，面对质疑，有关政府部门“否认封井”、淡然处之的态度，进一步激发网民不满，致“敢做不敢当”等声音不断。

在任何较为极端的个案式民生悲剧中，网民对政府职能的期待，都带有某种理想化和情绪化色彩。政府职能部门即使没有下令封井，但其“长期缺位”的现象，已足够引人抨击。事实上，“井底人”自身也存在各种问题，政府职能同样具有边界，但面对群情激愤，仅一句“没有下令封井”显然满足不了期待，反而表现出官方敷衍、塞责。

对类似个案怎么处理更妥？

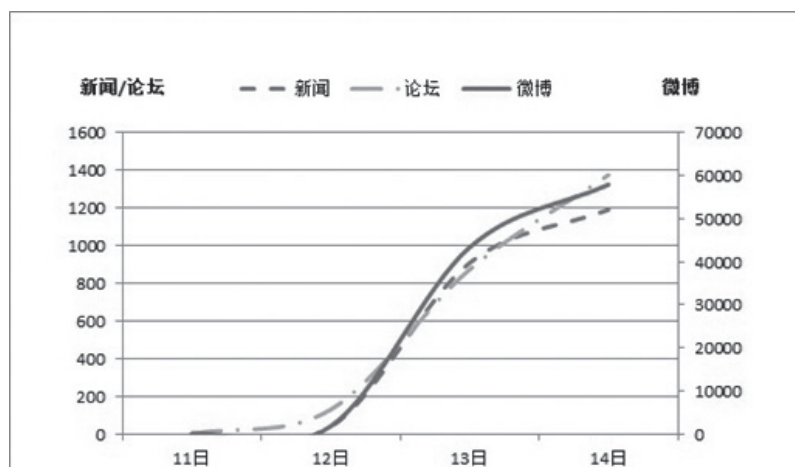
长期来看，建立某种“兜底”救助制度，用廉租房、救助床等形式保障劳动者的基本尊严，避免诸如“井底人”的悲情被舆论渲染。短期来看，不妨“特事特办”，赶早不赶晚，比如政府立即介入帮扶、介绍工作等，以彰显人性化执法的一面。

案例 6 湘潭产妇死亡，医院不当处置“坑了自己”

2014年8月，湖南湘潭县妇幼保健院一名产妇实施剖宫产死亡的事件引发广泛关注。有媒体以“产妇殒命手术台，医生护士全失踪”为题进行报道，给本就紧张的医患关系再添热油。

但湘潭县卫生局副局长齐先强则称，“抢救已完成，医护人员只是在休息室”。在事件过程中，医院人员的非人性化处置，促使纠纷升级。

1、舆情走势



2014年8月11日，湘潭电视台公共都市频道播出《湘潭县一孕妇剖腹产死在手术台上》报道，播放了10日晚上医院的现场画面，画面显示产妇躺在手术台上已经死亡，周围无人照料。

12日，《湖南日报》旗下华声在线湘潭频道发布报道《产妇惨死手术台 医生护士跑路 医院称已尽全力》。报道称，产妇丈夫撬开手术室大门后，妻子的尸体躺在手术台上。“抢救的医生和护士，全体失踪。”上述报道发出后，在网络上被大量转载，迅速引发舆论关注。也有人质疑媒体报道有失公正。

13日13时59分及14时5分，湘潭县官方微博“中国湘潭县网”连发两条微博通报该事件。通报称，8月10日12点05分胎儿出生后，产妇出现呕吐呛咳，院方立即抢救。但产妇因羊水栓塞引发多器官功能衰竭，抢救无效，于21点30分死亡。

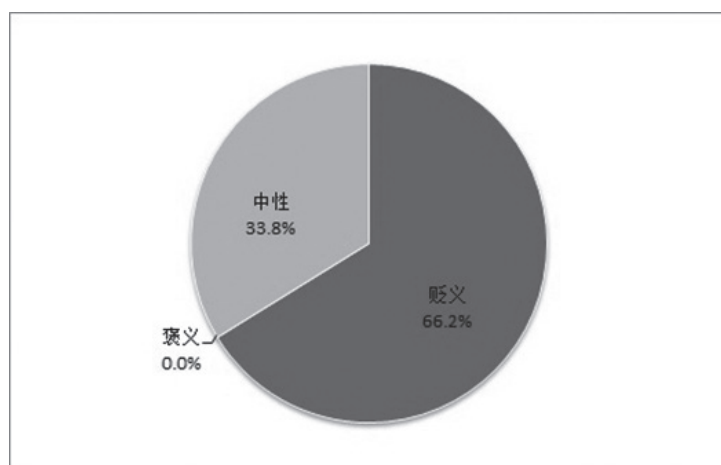
14时24分，湘潭县官方发布《湘潭县妇幼保健院产妇死亡情况相关情况介绍》，称产妇死于羊水栓塞，并表示院方在胎儿剖出后即对产妇启动了多级抢救通道。17时57分，湘潭县卫生局也发文予以通告。

16时许，湘潭县卫生局副局长齐先强就此回应《新京报》记者，否认医护人员全体失踪，“抢救已完成，只是在休息室”。

14日上午，湘潭县卫生局副局长齐先强称，湘潭县妇幼保健医院产妇死亡一事将通过司法程序依法依规处理。尸检将交由湘潭市一级的第三方机构进行。

14日下午，死者张宇家属开微博，并对事件经过进行了介绍。说想寻求真相，女儿的死为什么要通过村里来通知？为什么不让见最后一面？为什么医生护士集体消失？但15日中午，该微博表示能够理解医生回避，称自己对医学知识缺乏了解，现在回想医院在抢救过程中还是尽了力，希望大家不要再指责任何一方。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台上整体呈负面倾向。贬义占66.2%，中性占33.8%，褒义占0%。

3. 网民观点

【认为媒体报道助推事态发展，需追责】现在的报道才接近事实真相。首发的消息是片面之词，是极不负责任的媒体行为，助长了患者家属失控的情绪，助推医患纠纷事态升级，应受到追究。另外，一些媒体随意转载不明消息，也该引咎自责，向公众致歉。（新浪评论 秦昌怀 观点代表性37.8%）

【医院应为不当做法负责】产妇家属：我们就在门外，医院却让村支书转达病危通知。这不正常！医院正确的做法是通知家属到现场看到正在积极抢救，哪怕是没有完成任务，也不能离开工作岗位，应静默地呆在抢救室，这是医德啊，后期再处理事故。大家可换位思考！医院有大责任的。（凤凰评论 执行首席 观点代表性28.4%）

【关注调查结果，发布信息应审慎】湖南湘潭县产妇死亡一事，现在陷入罗生门。医生和家属各执一词，报道又被指出很多疑点，那就等调查结果出来再判断吧。现在都急啥发言啊？从昨晚到现在，有人跟事件亲历者一样更新N条了。反正说对了有面子，说错了也没成本是吧？科普可以，下结论就有些早了吧？审慎才公允嘛。（新浪微博 哑巴 观点代表性23.5%）

【支持双方走司法程序】支持走司法程序进行尸检，希望这样能还原事情真相。目前

双方各执一词，必定不能偏听偏信。不吵不闹，以事实依据说话才是目前最为紧要的事情。（搜狐评论 二月春风 1915 在搜狐 观点代表性 10.3%）

4. 舆情解析

连日来，产妇张宇之死引发网民关注。舆论最早一边倒地同情家属，随着相关细节的持续披露，开始转向另一端。在这场舆论大混战中，死者家属、医院、媒体、当地政府的应对得失值得借鉴。

医院方在此次事件的应对中，有三点不妥。

一是事件发生时选择躲避。死者家属发生过激行为时，医院的选择是让医生、护士集体回避。尽管在紧张的医患关系下，这可能是无奈之举，但无疑也更加刺激了家属的敏感神经。

二是患者病危后医院通知流程失误，且未让家属见最后一面。这也是让家属失控的主要原因之一，也成为此后舆论诟病医院的一个关键点。

三是未在第一时间对外言明真相。从后期的报道看，产妇可能是因羊水栓塞而死亡，而非医疗事故。但这一点在一开始并未言明，使得最初的舆论让医院深陷被动。

死者家属在这场舆论战中也成了受害者，从最初的被同情者，变成后来的被谩骂者。其中有媒体报道失误导致的结果。但家属的行为也应该反思，家人不治身亡，表达不满情绪的方式有多种，可以采取报警、投诉的理想方式，过激行为不利于事情的解决。

一些媒体在此次事件中则表现出了不专业。报道失实、报道煽情，给最初的舆论导向定了调，但很快又被证伪。这样做既伤害了涉事方，也损害了媒体公信力。

从当地政府及相关部门的应对看，一些地方值得学习。

一是迅速启动调查组，并实时披露信息，此举在后期引导了舆论，官方口径成为后期主要信息来源。

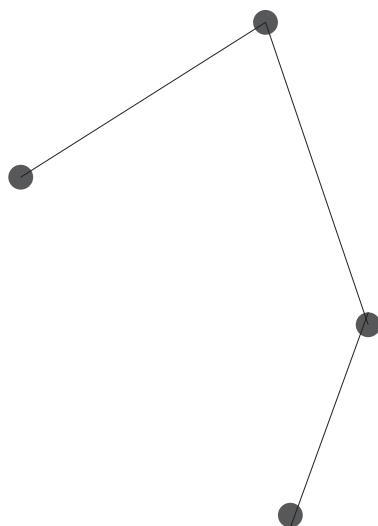
二是妥善协调家属和医院进行沟通，化解情绪，积极推动事情的解决。

三是时刻保持客观中立立场，扮演好调停者角色。例如在医院与患者无法达成一致的情况下，建议患者走司法程序，并表示会提供司法援助。也因此，此次事件中，舆论矛头几乎没有指向政府部门。

而为了尽快平息事态，以免后期舆情再发生变化，调查组应尽快调查出真相并公布，用事实给家属、给公众一个交代，这样方能彻底消解舆论。

第三篇

群体性事件处置篇



C H A P T E R 1 2

第 十 二 章

环境污染成群体性事件 “新燃点”

前几年，征地拆迁是引发群体性事件的首要因素。而现在，环境问题也开始跃升为公众的新痛点。这提示，各地政府机构在工程建设、招商引资方面，如何处理好环境与民意的关系，已成为一门必修课。

2011年-2014年，各地因环境污染问题而导致的群体性事件呈增长之势：天津数千市民“散步”抗议PC项目，大连市民游行反对PX项目，厦门市民“散步”反对PX项目，四川什邡公众反对钼铜项目，四川彭州反对中石油PX项目，广东茂名公众反对PX项目，浙江杭州民众抗议建垃圾焚烧厂等，都是典型案例。这种因某化工项目而引发的“散步”现象，在全国此起彼伏，就是因为触动的是环境污染问题。

环境问题为何如此受公众重视？

这首先与中国经济社会发展到了一定阶段有关。从国家层面看，我国发展方式已由“先污染后治理”，转变到走出一条“环境与经济协调平衡发展”的道路。从公众层面看，随着人均GDP增长到特定水平，普通百姓出于对更高生活质量的追求，以及对子孙后代的长远考虑，对环境问题的关注会自然提上日程。

更重要的是，与一般地域性的、个体性的问题不同，环境污染问题更具有普遍性和共鸣性，并且不分阶层。有句俗话说讲：“征地有阶层性，不是农民不会碰到，但空气和水大家都躲不开”。所以环境问题极易一呼万应，同类事件在不同地方的相互呼应、信息共享特点尤其突出。

还需注意的是，环境污染问题“专业性与大众性并存”。判断某项目是否造成污染、污染程度如何，本应是一个科学严谨的过程，须有权威报告支撑。但是，公众对环境问题的理解，又往往是表面的、感性化的。这种专业与大众之间的张力，极易给谣言留下滋生空间。

因此在2013-2014年，我们很容易看到一个现象：对某化工项目，公众“一点就爆”、人人喊打。而一些政府机构又多采取“一闹就停”的决策方式，给公众造成一种“不闹不解决，大闹大解决”的心理暗示。表面上是为维稳，实际效果是“越维越不稳”，只会损害政府公信力。

本章选取了4个案例。一个是2013年6月广西贺州市水污染事件，一个是2013年5月中石油彭州PX项目。某种程度上，它们均是輿情“低开高走”的典型：一开始的响应并不顺利，但调整得当，渐入佳境，取得了平息质疑的积极效果。而另外两个案例，2014年4月广东茂名公众反对PX项目，和2014年5月浙江杭州民众抗议建垃圾焚烧厂事件，某种程度

上，则成了舆情响应的“反面教材”。

前述两个正面教材说明，在环境污染类舆情事件中，“汹汹民意”并非铁板一块，是可以被引导、被重塑的。关键是政府机构对此类舆情，是否有清醒的认识和足够的预判。

它至少应包括以下三点。

第一，对滋生谣言的可能性有认识，并提前部署“舆论战”。

第二，对同类事件的串联性有认识，防止外地的环境类抗议事件“带动”本地。

第三，对QQ群、微信等隐蔽化的网络组织方式有认识，在重大环境负面舆情面前，加强对上述网络平台的排查。

有关环境类谣言，其在2013年5月的彭州PX项目中，表现得尤为突出。

美国社会心理学家奥尔波特和波斯特曼总结了一个决定谣言的公式：

谣言=(事件的)重要性×(事件的)模糊性

即谣言的产生与事件的重要性和模糊性成正比。也就是说，事件越重要而且越模糊，谣言产生的效应也就越大。

具体到此案例，彭州PX项目投资巨大，而当地政府与公众的沟通工作又先天不足，这种落后的“政府包办”决策方式，极易招致激烈的民意反弹。也正是这种舆论环境，最易给谣言以发酵空间：不论彭州PX项目中的“地震带说”“上风上水说”还是“100公里距离红线说”，事后证明均无科学依据。但当时其能够被愤怒的公众所“买账”，可见当地公众对涉及自身利益的决策，由于缺乏知情权、参与权，而导致认知上的模糊性。这种模糊性，又进一步助推他们选择了走向科学精神的反面。

此外，环境类群体性事件在不同地方具有相互呼应、信息共享的特点，尤须注意。

2013年“五一”期间，彭州PX项目引发舆论关注的同时，昆明民众也为PX项目组织了游行。互联网上，昆明游行事件的召集口号是：“昆明警察都被调到成都去了，昆明人的调虎离山已经成功了，不能错过这个机会，赶快行动吧。”而反过来，昆明人的行动，对成都人又是一个鼓舞。同一时间，上海也因为一个化工项目启动了游行。为“灭火”，上海官方马上宣布“停建”该项目，但这客观上又是对成都、昆明公众抗议的鼓舞。

其实，环境类群体性事件绝大多数并非突发事件，政府机构大部分可以做到提前预判，有效疏导。

现实情况里，“引爆”某一环境类群体性事件的因素，多非一日之功。对此而来的抗议活动，也需要有人提前号召、组织。从时间上说，地方政府机构有发现和应对的余地。而且，此类事件具有较强的地域性，从信息覆盖率上说，当地政府官员生活在本地，家人、朋友等也在本地，事先完全不知情，不太可能。在此背景下，针对很多抗议环境污染的“集体散步”，一些地方政府如果重视民意变化，及时监测舆情，是有可能做到提前避免的。

最后需要注意的是，此类群体性事件的串联手段，多以社交网络圈子为主。当前，虽然微博、论坛等公共网络平台的力量不容小觑，但其更适合作为一个表达、号召、培育民意的平台。而行动性的组织、安排，更多会通过圈子化的网络传播方式，比如QQ群、微信群进行，其更具有隐蔽性。2013年5月，昆明所酝酿的环境类抗议游行，最开始就是通过微信串联的。而2014年后，微信更是大举活跃，对微信圈子的留意刻不容缓。

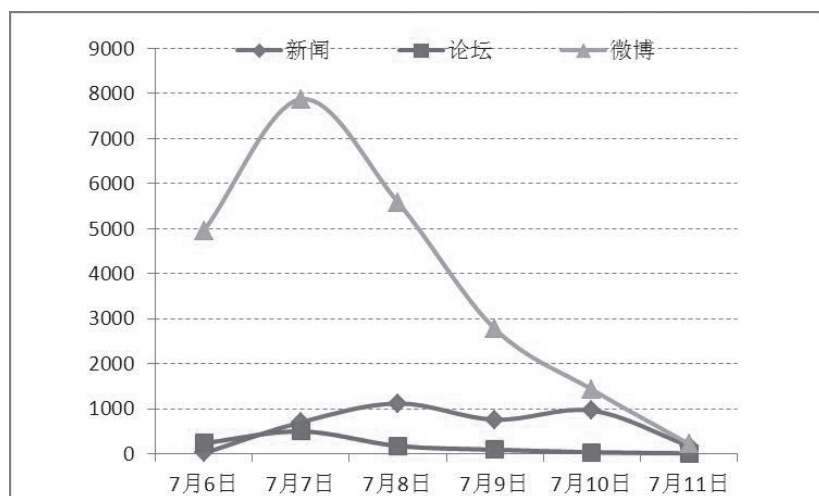
案例 1 贺江水污染副市长迅速回应一定好吗

2013年7月5日,流经广西壮族自治区贺州市的贺江合面狮段水面,出现较多死鱼。贺州市相关部门接报后,采取了一系列检测工作,但因技术手段和设备水平问题,未能检测出重金属超标。

7月6日凌晨,经广西环保厅检测,在贺州市(贺江上游)与广东省(贺江下游)交界断面扶隆监测点,水质镉超标1.9倍,铊超标2.14倍。贺州市立即启动二级应急预案,对沿河的112家矿企进行了排查,确保城区居民饮用水安全。

7月7日,贺州市副市长在回应贺江水污染事件时称,在贺州市与广东交界的断面监测最新数据显示,镉已达标,铊少量超标,饮用水经过水厂处理后,出水质量能够达标,不会对民众生活起居及健康造成影响。但此言论非但没有让公众放心,反而引起各方质疑。

1、舆情走势



7月6日,贺江水污染事件经各大媒体报道后,迅速吸引网民眼球。

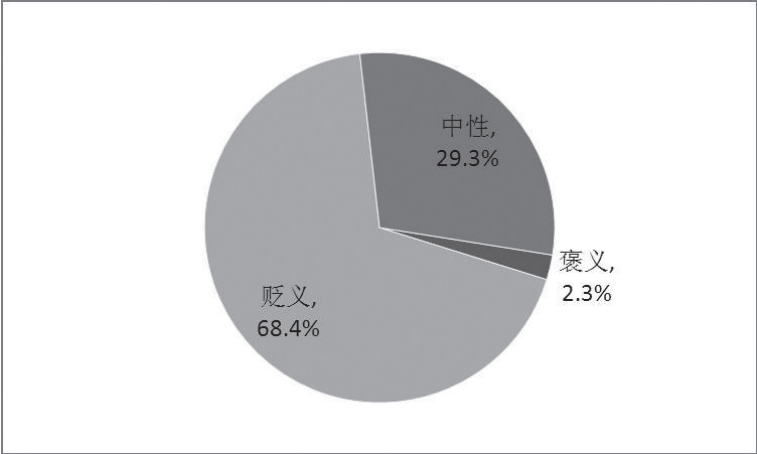
7月7日,贺州市副市长的回应没有降低舆论热度,当天相关舆论的总文章数近1万篇。网民质疑有关部门渎职,没有及时发现水质问题,“测地震靠狗,测水质靠鱼,测食品安全靠人”。

7月8日,广西贺州市政府召开新闻发布会称:水污染涉事企业主已被刑拘,环保部门对自身工作存在的问题向公众表示道歉。舆论热度开始下降。

7月9日,中国新闻网刊文《媒体追问贺江水污染:未造成重大环境灾难是侥幸》,提出三个质疑:一是事件告一段落后,还会不会“人回厂开”。二是其他的厂矿企业是否还会在上游沿岸建厂。三是地方政府相关负责人该担何责任。

7月10日,贺州市政府做出决定,水污染事件5名相关责任人被停职。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体上态度较为多元，但负面态度占比更大。其中，对官方处置的贬义态度占68.4%，中性占29.3%，褒义占2.3%。

3、网民观点

【质问政府没有及时发现污染】保护环境口号天天喊，事故遍地开。是不是中国官员对“亡羊补牢”情有独钟？明摆的污染事实，究竟是“不管”还是“管不了”？（百度贴吧两广铁钳观点代表性37.1%）

【认为责任人应受严惩】对这些破坏环境，不顾国家和群众以及子孙后代利益的企业和官员，应当给予重罚和重判。让这些人得到法律该有的惩罚，才能以儆效尤。（西祠胡同西门坚决不庆观点代表性23.5%）

【认为须从根本上解决问题】如果一些理应厘清的责任和整改不能深入下去，那么只能说，贺江水污染事件的句号就是不圆满的，没有造成重大环境灾难就是侥幸的。下一次污染，仍将等着人们被动去发现。（中国新闻网徐立凡观点代表性22.6%）

【认为经济增长不能以环境污染为代价】环境污染越来越严重，我们的政府需要反思了。过去的那种唯GDP的发展模式必须要改变了，科学发展、人与自然的和谐相处才是长久的。（腾讯微博 Ellazheng 观点代表性16.8%）

4、舆情解析

在舆情响应上，这是2013年一例较为少见的相对正面的舆情案例。

虽然从舆情褒贬义上看，似乎褒义依然仅占极少一部分，但是细看观点分布就会发现，负面舆情指向当事政府——贺州市政府整体作为的比例，有所下降。与此相对的，是中性舆情的飙升。针对具体企业、官员责任人、可持续发展观的舆情比例，相当可观。

能做到这一步，可以说，政府部门在负面事件危机的处理中，虽然一开始出现波折，但已经展现了不错的舆情处置水平，公信力和整体形象并未因此具体事件受到很大冲击。

那么，贺州市的应对到底得当在哪里？

第一步，权威领导迅速出面，而不是由某个部门甚或工作人员接受媒体采访，向外界随意释放信息。

在事件发生后第二天即7月7日，贺州市副市长回应称：“饮用水出水质量能够达标，不会对民众生活起居及健康造成影响。”但他的迅速回应，也造成了问题：非但没有降低舆论热度，反而导致负面舆情一时大增。这是为什么？

因为他的表态超越了舆情发展的阶段，不符合舆情受众的心理预期，才导致了强烈反弹。

在负面舆情爆发初期，受众在第一时间的愤怒均指向追究责任人。而如果没有翔实的监测数据，就对水质太过迅速地“打包票”，且不处理责任人，并不容易取信于群众。

发展脉络一致的典型案例，就是2013年3月“黄浦江爆发大批死猪”事件，政府部门发布“水质不受影响”信息，却招致强烈批评。

这也说明，政府在突发事件后发布信息，并不是“快”就一定能取得好效果。还需要及时收集舆情，通过网民观点分布，研判当下网民最迫切的要求。

“好钢用在刀刃上”，权威部门、人员出面讲的第一句话尤为重要，不仅要合身份、立场，更要合时宜。

一次重大失误，就会重创此后政府发布信息的公信力。好在，贺州市迅速采取的第二步、第三步扭转了这一局面。

第二步，环保部门、市长公开道歉。

7月9日晚，广西贺州市市长就贺江水污染事件发出公开道歉书：“我谨代表贺州市人民政府及我本人向贺州市全体人民，特别是在此次水污染事件中受到损失及生产生活受到影响的市民，表示真诚的道歉。”

环保部门的道歉在预料之中，但市长本人的公开道歉书，并不属于舆情应对中的必备一环。

可以说，它是一个贺州市的“自选动作”。但它迎合了当下网络希望与更高负责人官员对话的心理需求，也取得了较好的平息负面舆情的效果。

“此次事件的发生，对贺州市政府来讲是一次极其深刻和惨痛的教训，说明我们的环境保护和监测治理工作存在严重的漏洞。由于我们的工作失误，对贺州市的对外形象产生了严重的不良影响，给部分贺州市民的生产生活造成了严重的损失和不便，贺州市人民政府及我本人对此深感痛心。”贺州市市长说。

第三步，就是查处责任人。

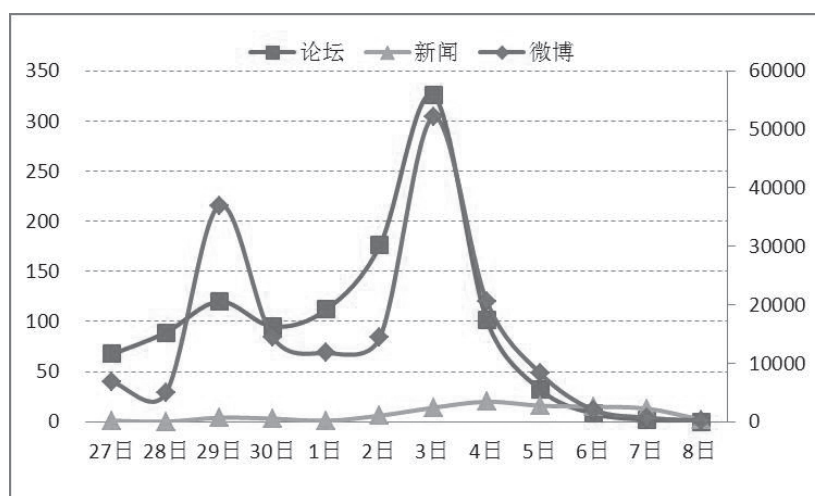
这一系列措施充分迎合了公众最迫切的期待，自然也就有效平息了舆情。在得到惩处之后，再紧接着发布“水质安全”的信息，从逻辑上才更为通顺，也能够得到舆情的正面响应。

案例 2 四川石化项目引恐慌，什么让公众“谈 PX 色变”

2013年4月20日雅安地震之后，中石油四川石化项目（又称中石油四川PX项目）“落户”彭州引发当地群众恐慌。早在“5·12”地震后，就陆续有民众通过各种形式，表达了对四川石化项目安全性的担忧。而拥有1400万人口的彭州，被曝处于地震带上，该项目建在城市“上风上水”位置。

一系列未经证实的说法，引爆了公众对环境污染的恐慌。这种“谈PX色变”的心态从何而来？

1、舆情走势



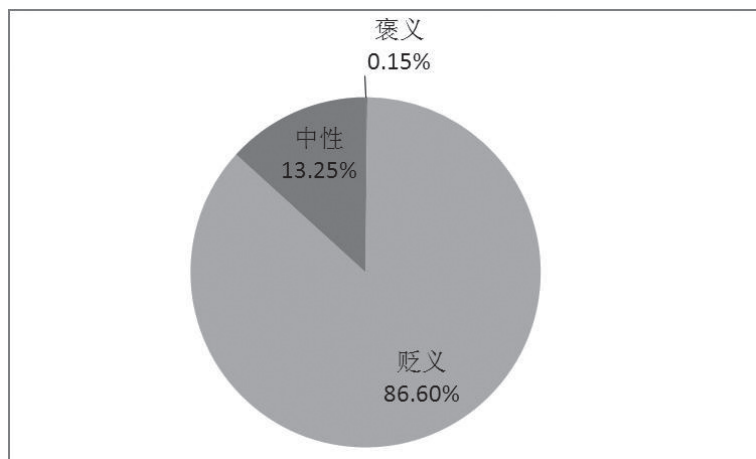
2013年4月底，中石油PX项目欲“落户”彭州的消息曝光，迅速引发舆论关注。一系列未经证实的说法流传于互联网，部分网民发起了线上、线下“抗议”行动。

4月28日，成都官方发表声明称：彭州石化暂不投产，将邀公众参与验收。29日经媒体报道后，短时间内舆论快速上升。网民认为“抗议”取得阶段性成功，故此舆论有所下降。

5月3日，中国石油四川石化公司发表声明称，四川PX项目经过环保部环境影响评价和国家发改委核准，国务院正式批准项目在彭州建设。项目采用的工艺技术国内领先，国际一流。项目所有的环境标准都依照我国最高标准设定。截至目前，该项目已完成投资380亿元，正准备验收。但此消息再次刺激了网民的神经，负面舆论再次上升。

此后，中国石油四川石化公司再次通过媒体，就选址问题、环境标准等，进行了更详细的解释和说明。由于此次响应得当，总体舆情热度开始下降。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬义上看，境内新闻、微博、论坛平台的褒贬义倾向性趋于一致，总体呈负面趋势。其中，对官方处置的贬义态度占86.60%，中性占13.25%，褒义占0.15%。

3、网民观点

【质疑PX项目会造成环境污染】对于PX项目给彭州的污染，我能想到的就有很多：1、目前彭州市很多乡镇仍然以地下水为主，以后怎么解决？2、彭州市是蔬菜基地，今后买蔬菜的普通人，是否还接受被污染的彭州蔬菜？这必然会影响当地蔬菜的销量。3、按某些“砖家”说法，排污是排到沱江水系，那排污渠对鸭子河沿岸，以及下游的影响如何？求真相。（腾讯微博Dr花花花样僧观点代表性42.0%）

【认为环评报告和中石油声明都不可信】中石油彭州项目落地之后，我要认真考虑在合适时机离开成都了。我不想等到我自己、家人的健康出了问题，才想起当年恋栈成都的悲催往事。生命只有一次，你还让我信环评？成都，一座必须赶紧离开的城市。（新浪微博噜噜NONO观点代表性36.5%）

【项目需公开透明，接受社会监督】中石油所有的评估、检测，均应允许媒体进行报道，接受社会监督。只有真正做到公开透明，才能真正取信于民，才有可能真正做到可持续发展，也才可能建设真正的和谐社会。为政者才会有真正的、经得起考验的政绩和口碑！（新华网论坛我是一条小飞龙观点代表性13.7%）

【反思选址位置的科学性】1、彭州位于地震带上，就算你标准再高，也不能保证绝对安全，可以参考日本核电站事故。2、成都位于盆地内，以北风为主，今年年初已经持续重度空气污染。而彭州位于成都正北方，上风处，正好影响到整个成都地区。请问这地址是怎么选的？那么多因素都不考虑吗？（天涯论坛星洲猫观点代表性7.8%）

4、舆情解析

中石油在四川彭州投资380亿元的石化项目遭到当地群众抵制，一场群体性事件箭在弦上。这一方面说明，环境问题已经成为最易引发负面舆论的“新痛点”，另一方面也提示，环境污染问题由于专业性很强，极易成为谣言渊藪。如应对不当，一些项目就可能被有意或无意地“妖魔化”，甚至引发群体性事件。

而PX项目，堪称近年被“妖魔化”得最厉害的化工项目之一。

从2007年厦门群众抗议PX事件，到2011年大连市民反PX游行，再到2012年四川什邡反PX“散步”，似乎没有哪一个项目是平安落地的，也没有哪一个地方是实现双赢或多赢的，最终都是“两败俱伤”、惨淡谢幕。

其实，PX的学名叫“对二甲苯”，是一种大宗化学基础原料。PX用途广泛得令人难以想象：除了可直接用作颜料、油漆稀释剂和工业溶剂外，用PX制成的聚酯材料可用来生产饮料瓶和各种绝缘包装；用PX制成的无纺布还可用于室内装饰、地毯底布、医药工业用布等。PX本身是低毒性物质，长期大量接触会发生皮肤干燥、皴裂、皮炎、神经衰弱等。但若保持安全距离，毒性并非公众想象的那么厉害。毒性较大的是PX生产中的“副产品”，如苯、乙酸、硫化氢等，但是国内企业大多引进世界上比较成熟和先进的工艺，PX生产过程中产生的副产品能被循环利用。如果尽早以公开透明的姿态让公众理解这些，PX项目不至于被“妖魔化”至此。

纵观彭州PX项目，从网民质疑到谣言滋生，再到公众“谈PX色变”，说到底还是公开透明来得太晚。有关责任方除了不断用事实自证清白以外，对此所付出的其他“成本”，也变得很高。

此事件经历了三个发展阶段。

第一阶段，2013年4月底，谣言丛生，官方响应迟缓。

早在4月底，互联网上有关彭州PX项目的各种说法已满天飞。最经典的大致有三个：一是项目建在成都上风上水位置，又处在地震带上，一旦发生意外后果不堪设想。二是我国大型石化项目均建在沿海地区，因为内陆地区不便排污，彭州项目是破天荒的内陆项目，老百姓成了试验品。三是欧美发达国家要求这类项目必须建在市区100公里以外，而彭州石化只距离几十公里，是身边的原子弹。彭州人白血病几率将提高470%。

上述说法，用一些似乎科学可信的数据，对比所谓的国际经验，来“妖魔化”石化项目，造成群众恐慌心理，给当地造成了极大的社会压力。而官方一度回应迟缓，任由谣言发酵。殊不知一旦“网上说法”被当地大多数公众所接受，要扭转起来，就难上加难。

第二阶段，4月28日-5月4日，官方有所回应，但回应的篇幅过短，官腔较重，口气是把PX项目投产当做既成事实来说，缺乏与公众沟通的技巧和诚意，故缺乏说服力。

4月28日，成都官方笼统表态称：对彭州石化项目，政府坚持在法定的正式验收之前，不允许企业生产，验收过程对社会公开，邀请公众参与。

5月3日，中石油的回应亦“姗姗来迟”，中石油四川石化分公司负责人在中国西部网上作了三点声明：第一，项目投产前将“按照国家标准对项目进行严格的审查验收，稳妥审慎地决定项目投产”。第二，项目经过国家环保部和国家发改委核准，采用的工艺技术国际一

流，环境标准国内最高。第三，企业将造福人民，环保优先，真诚接受公众监督。

这样的笼统回应，无视公众最关心的问题，因缺乏“有效信息量”而近乎于无回应。

第三阶段：5月4日后，中石油方面一日三声明，开始正面迎击谣言“核心要件”。并配发草根群体的调查性文章，多线作战，舆论渐平。

之前的笼统回应，不足以完全撩开彭州PX项目的神秘面纱。5月4日，四川PX项目负责人又出面，就网民最关心的焦点问题接受记者采访。表示：

第一，坦诚披露选址考虑，用数字和证据说明“上风上水”选址说不准确。随着技术进步，大江大河已经不是选址的必要条件。用水系分布图、国家气象局长期风向图等可信证据，说明项目并非成都“上风上水”方向。此外，还引用一系列数字，论证其环保排污的实际效果。

第二，用文献和实例直接驳斥“100公里距离红线”谣言，并与网友互动。其坦言，国内外石油化工基地和企业的调查资料表明，根本不存在所谓“100公里”的国际标准。如果网友可以找到任何公开发表的文献，都可以提交给我们研究讨论。此外，回应列举了上海高桥石化、南京扬子石化、新加坡裕廊化工岛、德国路德维西港巴斯夫石化基地等国内外在市区附近建化工厂的例子，驳斥危言耸听之论。

第三，以国家地震局第三方独立评估报告证明，项目并非建在地震带上，工程坚固程度值得信赖。澄清了彭州北部山区、龙门山脉一带位于龙门山地震带内，并不代表整个彭州都是地震带，四川石化项目所在地距离龙门山中央断裂带的直线距离达31公里。“5·12”地震发生时，在四川石化项目选址上已建成了一座12层办公楼，出示国家发改委《关于四川炼油乙烯项目建设厂址进行安全性评估的复函》证明，建设场址区内没有断裂通过，场地不存在潜在地震地表破裂危险性。

第三阶段的回应，信息量极高，基本解答了公众所关心的一切核心问题。而且态度诚恳、证据扎实、有礼有节，迅速起到平息舆论的效果在意料之中。

总体来说，成都官方和中国石油在事件上的舆情应对，是分层次、分级别、有针对性的。虽然一开始在速度和透明上做得并不好，但5月3日以来开始迅速调整，甚至做到一日连发三声明，的确取得了较好的效果。

案例 3 广东茂名 PX 抗议，何时生、何时灭

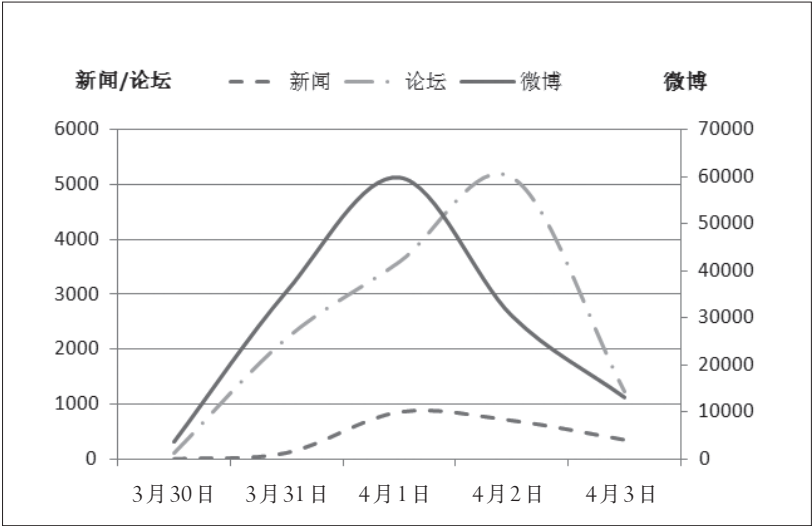
2014年3月30日晚，一些群众在茂名市区市委门前大草坪聚集，以表达对拟建PX项目的关切。

事件迅速演变成为大规模群体性事件。

3月31日晚20时30分，茂名市政府新闻发言人通报称，目前芳烃项目仅是科普阶段，离启动为时尚早。在考虑项目上马时一定会通过各种渠道听取公众意见再进行决策。

群体性事件中舆情如何应对？茂名当局此次表现得失值得分析。

1、舆情走势



2014年3月30日上午，茂名市区一些群众为了表达对拟建芳烃（PX）项目的诉求，在市委门前大草坪聚集，并在个别路段慢行，整体情况理性、平和。

30日晚10：30后，小部分闹事者开始骑乘摩托车扔石头、矿泉水瓶等破坏公共设施。随后公安机关出动，对局面进行控制，双方冲突升级。

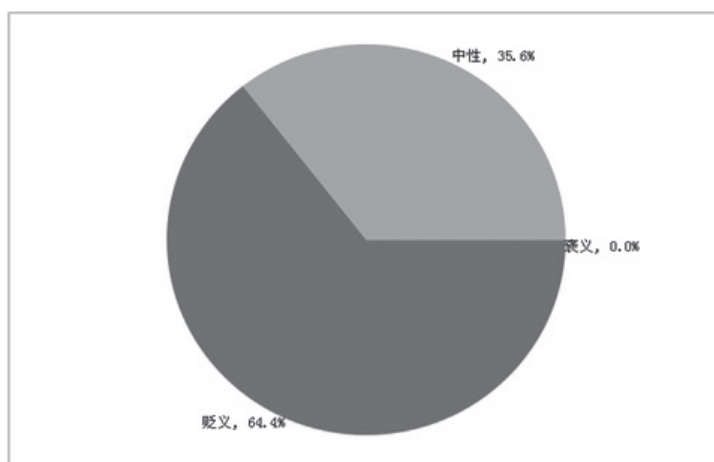
3月31日，茂名市政府新闻发言人接受采访时表示，对市民关心PX项目“十分理解”，“需听取民意”后才会作出相应决定。强调“如绝大多数群众反对，茂名政府部门决不会违背民意进行决策”。

4月1日，政府再向公众重申3月30日下午的游行“整体情况理性、平和”，只是晚上“少数人借机打砸闹事的违法行为，不仅于法不容，广大市民也是坚决反对的”。另外也表明“市政府没有制定开工建设PX项目的具体时间表。在31日和1日前后，此事舆情热度达到最高峰。”

同日傍晚，市公安局发布通知“敦促违法犯罪人员主动投案自首”。茂名市委方面主动组织5名抗议者代表，与副市长梁罗跃代表市委、市政府在市委办公室8栋3楼对话。

4月3日下午三点半，茂名市副市长梁罗跃、市公安局副局长周沛洲、市卫计局梁波、市教育局梁旭全召开新闻发布会。与此同时，逾千名市民再次聚集在市政府大楼前抗议PX项目。

2. 褒贬态度分析



从輿情褒贬义上看，网络平台整体上呈负面倾向。贬义占64.4%，中性占35.6%，褒义为0%。

3. 网民观点

【认为政府暴力镇压行为不当】不管PX有没有毒，安不安全，请给伤者一个交代。政府暴力执法，武警打人，无辜市民被打。难道一开始市民游行有如此激动偏激吗？只是纯粹的游行而已，政府却为了驱赶群众，使用暴力。（新浪微博叫我熊就好了 观点代表性30.1%）

【反对PX项目的建设】坚决反对茂名继续引进高污染产业！茂名市区现在已经臭了，兼并电白也只会引进一些高污染的化工项目，对GDP有利，对生活环境不利。总之跟着茂名很危险。（新浪微博geora_fighting 观点代表性25.7%）

【希望政府能听取民意，合理解决】这是茂名学子来自全国几十所高校发回的诉求，我们不是愤青，只是想通过这种和平的方式表达自己的观点。无论这个项目好坏与否，它都是一个不得人心的项目。政府应该考虑的是充分了解我们的诉求，而不是通过打压和茂名人民作对抗。我们不愿意看到暴力，我们需要的只是一个还能居住的家。（新浪微博 茂名真人密室逃脱 观点代表性21.3%）

【呼吁理性抗议】抗议的人里面肯定有不怀好意的人，煽动暴力对抗是有目的的。希望

人们游行的时候要理智抗议，如果全城人都出来抗议而没有对抗的话效果是会比烧警车好很多的。再加一句，玩暴力咱还真不是对手。（新浪评论 bysis 观点代表性 14.3%）

4、舆情解析

3月30日事发当天，茂名当局当天做出的第一个反应是在深夜发布了一份《告全体市民书》。从内容来看，这一份告市民书无助于安抚不安的市民，措辞及内容的安排都值得商榷。

茂名当局在开头就将其定性为“市区少数市民受极个别不法分子挑唆”，称其“超出了法律所允许的范围”。

在政府看来，PX项目有助于城市的发展和产业的推进。但在市民看来，这就是事关生死的大事。不管事实如何，此刻的市民不会认为自己是受个别不法分子挑唆，而是相信自己发自内心争取自己的生存健康权。如此定性，容易引发民众的对抗性情绪。因此即便要做此定性，也建议在声明位置中放在靠后的位置。

参与抗议的市民最关心的是：抗议的诉求能否得到回应。理想的通告应该在最开头对这一核心内容作出回应。在次日，茂名市政府新闻发言人就强调“如绝大多数群众反对，茂名政府部门决不会违背民意进行决策”。如果这一表态在前一天能及时向民众作出郑重承诺，相信能极大缓和抗议人群的情绪。

事实上不管内容如何，茂名政府这份通告最大的败笔是发布太晚。抗议从早上8时开始，通告出现在当天深夜，期间有十几个小时的信息空白期。在此期间的信息空白让民意有了充分发酵的空间，同时得到空间孳生的还有谣言和煽动性言论。还必须注意的是0时左右是舆情的相对低潮期，此时发布信息，关注度低，传播效果差，发挥作用要到次日早晨，无形中又扩大了信息的真空时段。

可以说官方应对是从第二天才开始的。在互联网时代，官方应对舆情要有黄金一小时的概念。考虑到此前各地抗议PX项目的经历，茂名市政府应该对可能出现的大规模抗议有充分估计，并做好预案。试想如果此次事件发生一小时内，政府就做出反应，由政府相关领导出面，接待抗议代表，听取其诉求，作出适当回应，应当不至于有之后矛盾的激化。

此后，茂名政府的应对渐渐好转。尤其是4月1日茂名主动组织抗议者代表，与副市长梁罗跃对话。4月3日，由卫计、公安、教育等政府部门负责人参与了新闻发布会。类似胡萝卜加大棒的策略，在表态尊重民意的同时，对抗议和抗议过程中的违法行为作了明确切割。宣布的查处结果，对抗议人群亦有警示作用，利于秩序的维护和事态的平息。

回到最开始的时候，抗议的源起恰恰是茂名官方汲取前车之鉴的结果。

3月份以来茂名市官方开始高调预热PX项目。当地媒体密集报道PX相关内容，政府单位先后举办石化项目推进工作会议，并签订责任书，还请来专家详谈茂名PX项目。但高调宣传和专家释疑非但没有消除市民疑虑，反而引发了恐慌。

尽管这些宣传试图扫清市民疑虑，但鉴于中国政府尤其是地方政府深陷塔西佗陷阱（指政府部门失去公信力时，无论说真话还是假话，做好事还是坏事，都会被认为是说假话、做坏事），单方面的灌输和宣传在当下效果已经太差，甚至适得其反。据抗议的市民介绍，茂

名市近期一系列举措让他们感觉PX项目“上马在即”。

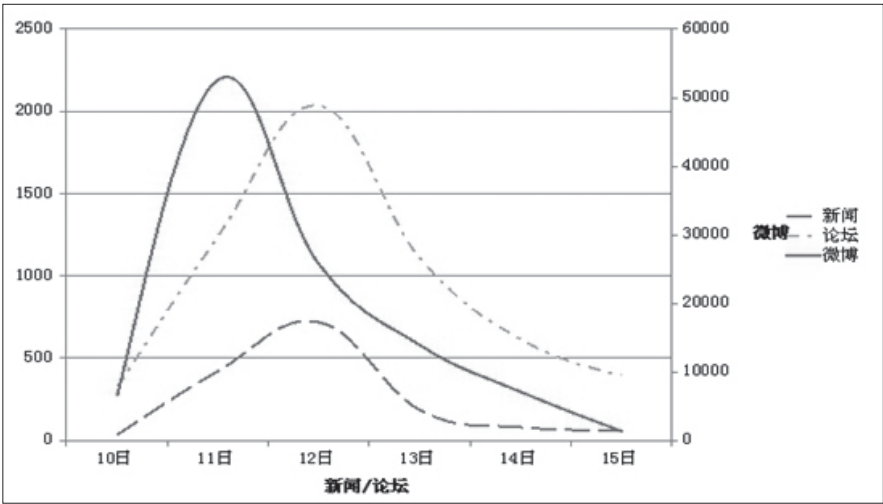
会有这样的结果，还是因为茂名当局采用了宣传策略而非沟通策略。可以参考学习的是国外的企业邀请群众参观生产车间的方式。沟通和消除民众的疑虑应该是一个长期的过程，尤其是目前政府公信力差，换取民众信任需要政府方面展现出足够的诚意。不管茂名PX项目最终命运如何，如果政府在日常决策中保障民众的参与权和知情权，与民众建立起足够的互信，那么在关键时刻所能节省下的成本可能是巨大的。

案例 4 杭州民众抗议建垃圾焚烧厂，心理基础何在

2014年5月，浙江杭州因一垃圾焚烧发电厂的项目选址，引发附近居民担忧。从5月7日起，就不断有村民到规划建造垃圾焚烧发电厂的余杭区中泰乡九峰村聚集抗议。5月10日，大量群众涌上02省道和杭徽高速余杭段，导致交通长时间中断和部分人员受伤，数辆警车和社会车辆被掀翻。

就在同年4月，茂名PX项目也曾引发群体性事件，重大化工项目上马为何频频引民众聚集值得思考。

1、舆情走势



3月29日，杭州市规划局规划院发布《杭州市环境卫生专业规划修编（2008-2020年）修改完善稿》公示，公示截止日期4月27日。

4月24日，杭州城区居民及周边村村民向杭州市规划局提交了一份2万多人反对九峰垃圾焚烧发电厂的联合签名，以及52人要求对公示提出听证的申请。

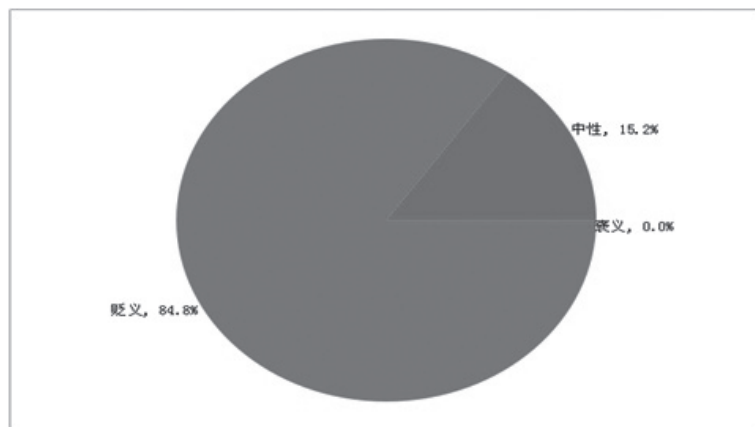
5月7日，“垃圾焚烧发电厂秘密开工”说法流传开来，当地居民开始聚集反对垃圾发电厂的建立。抵制活动持续到9日晚，现场比较平和，未发生冲突。

5月9日，余杭区政府发布《关于九峰环境能源项目的通告》，明确“在没有履行完法定程序和征得大家理解支持的情况下一定不开工”“将邀请当地群众全程参与，保证广大群众的知情权和参与权”。

5月10日下午，村民们仍在高架桥下聚集抵制，高速被堵。当晚7点23分左右，防暴警察来到现场。5分钟后，现场村民与特警发生冲突，村民将现场一辆警车掀翻，一辆特警大巴多处玻璃被砸，有多名村民被警察扭住。

5月12日，杭州市公安局官方微博@平安杭州通报：余杭中泰事件中53名犯罪嫌疑人被依法刑拘，11名违法犯罪嫌疑人主动投案。

2. 褒贬义分析



从輿情褒贬义上看，网络平台整体上呈负面倾向，负面占84.8%，中性占15.2%，褒义占0%。

3. 网民观点

【反对垃圾焚烧发电厂建设项目】几千年没有垃圾焚烧厂貌似也没有垃圾成堆吧？小山區的垃圾自己可以消化，亚洲第一的垃圾焚烧场什么概念？难道九峰小山区能有那么多垃圾？说白了，就是别的地方的垃圾拉到九峰去烧。我把垃圾放你家门口烧你乐意吗？（新浪微博 港城男子 观点代表性34.9%）

【冲突因双方缺少沟通造成】其实客观上讲，建造垃圾焚烧发电厂也没什么，毕竟解决的是杭州市自己的垃圾，比起直接填埋这种断子绝孙的做法要好得多！但政府没有告知群众这个项目的高标准与科学性，才引发了老百姓的非理性抗议。希望余杭区政府能公开民主地处理此事，给受害的民众一个合理的交代！（新浪微博 小贱人大美人 观点代表性26.4%）

【不满警方抓人做法】原本是一群老百姓反对建垃圾场，结果却制造了53名犯罪嫌疑人。就算每人只有10个家人和亲属，等于增加了500多名犯罪嫌疑人家属，同时也惊扰了这500多人的生活。老百姓还会反对建垃圾场，政府却得投入更多警力，花更多纳税人的钱来维稳。以法律之名对民众的维权施加暴力，这种愚蠢的闹剧何时才能停演？（新浪微博 叶匡政 观点代表性23.5%）

【反思环保项目难建之困】从决策管理角度看，这是个经典难题，很难通过公众投票解决。我认为比较合理的方案是，给周边居民足够额度的补偿，让邻避者足以靠这笔钱迁出，让承受者也有回报与动力。相当于建立一个环境风险的自由市场，谁也别想做无本买卖。（新浪微博 孙海峰 观点代表性15.2%）

4. 舆情解析

因重大化工项目引发的群体性事件，这不是第一个，也不会是最后一个。本次事件中，有官民沟通的问题，也有对垃圾焚烧发电厂的认识问题。从这起事件中更应该学习的是：因重大化工项目引发的群体事件高发背后所蕴含着的舆论心理基础。

第一个基础是，民众容易产生“相对剥夺感”。这和目前媒体报道时普遍提及的“邻避效应”类似，指当个人发现自己相对于其他人或群体处于劣势时，就会觉得自己受到了剥夺。相对剥夺感直接影响个人或群体的态度和行为。这种情况下，如果宣泄渠道被堵塞，民众的不满情绪被积压，就可能通过网络释放出来，引起集体的暴力行动。

第二个基础是，网民通常持有“双重标准心态”。这种双重标准有两个方面。一个方面是对网民自己。一般情况下，发生聚集、游行事件，其他地方的网民会认为这是违法的，是扰乱社会秩序，表达诉求的方式也是暴力的、不可取的。但如果自己就是当事人，就是实际参与者，就会认为这种方式是合乎社会利益的，是会被社会接受或者受到社会赞同的。另一方面的“双重标准”是对政府官员。网民对官员的道德标准、行为准则等，天然要比对民众的低，这是客观现实，也必须认识和理解。

第三个基础是，选择性相信心理。人们在面对一个消息时，如果是与自己持有的观点保持一致的，会更容易接受该消息。但如果是和平时既有观点相违背的，人们就很容易忽略或者不容易相信这个消息。因此，尽管在一些重大项目上，比如PX、转基因，官方通常会有一些知识普及和宣传，包括此次事件中，杭州方面也召开过专家媒体沟通会，但因为民众对化工项目已经有戒心，加之近年来政府公信力的下降，所以不愿意相信项目是安全合理的，而更愿意接受“化工项目有害”的观点。

上述心理基础，需要舆情响应者在平时工作中，就作好积累和掌握。一旦遇到可能引发群体性事件的因素，迅速动用上述“储备”，在民众心态上、情绪上，进行有针对性的引导，以转危为机，防患于未然。

C H A P T E R 1 3

第 十 三 章

如何准确预判 有时间发酵期的“伪突发事件”

2013-2014年，因灾害、决策失误等导致的各类“突发性群体事件”不断。但其中相当一部分并非真正的突发事件，而是有时间发酵期的“伪突发事件”。比如，2013年4月湘西凤凰古城开征“进城费”致商户罢市抗议，2013年10月台风“菲特”过境浙江余姚救灾不力引发群众上街抗议，2014年6月峨眉山景区封山事件等，都属于如果政府预判得当，完全可以消弭、避免的群体性事件。

如何准确预判此类事件？“伪突发事件”的四个重要特征是：

- 一，有较为明确、一致的利益受损人群。
- 二，他们因利益格局大幅变动，而持续积蓄不满。
- 三，在前期已通过各种方式找过相关部门反映诉求。
- 四，因不满得不到有效纾解，已发生过网上串联行动或线下小规模抗议。

当前我国改革正在向纵深推进，新旧体制矛盾交织凸现，体制机制转换、利益格局调整和社会财富的再分配，直接或间接影响到部分群体的利益。这种影响，或是出于政府机构主观上决策不当，或是出于部分群体客观上心态失衡，但共性是，事件的诱因并非瞬间爆发，而是存在相当长的矛盾积累期。

若在“积累期”内，政府能够有效发现、研判、化解这部分群体的相对被剥夺感，则“伪突发事件”可能就不会发生。若政府的做法正好相反，甚至对抗议苗头视而不见，则会“小事拖大，大事拖炸”。

当前，“伪突发事件”易发领域主要包括：农村土地征用过程中，征地手续不齐全、补偿金不到位、补偿分配不透明、失地农民的生活无后续保障。城镇房屋拆迁过程中，补偿标准低、补偿标准不一致、政策不透明。部分非公企业用工过程中，企业任意压低、拖欠和克扣工人工资，不缴或少缴养老保险、医疗保险，工伤赔偿不到位，退休待遇落实不了。一些招商引资项目进展过程中，经济发展与环境保护相矛盾，致使一些地方环境受到严重污染，影响群众的身体健康和生产生活等。

此外，民主选举程序“落空”，重大决策过程中群众“失声”，政府面对持续性灾难反应迟缓等，如处理不当，也可能酿成“伪突发事件”。

对于“伪突发事件”该如何处理？本章列举的4个案例，均有一定启发意义。

对凤凰古城“进城费”风波和峨眉山景区封山事件来说，当地政府机构在宣布决策之前，

至少要做到：一，与当地百姓进行有效沟通，让相关利益方有说话的机会。二，有多少当地居民反对这个政策？反对的程度有多强烈？政府事先应该了解，并做好预案。三，对政府决策所带来的好处，地方政府应早一些拿出具体数据分析，并提早做足舆论宣传工作，同时提前制定好减税、帮扶等手段，以减少政策短期内带来的利益震荡。

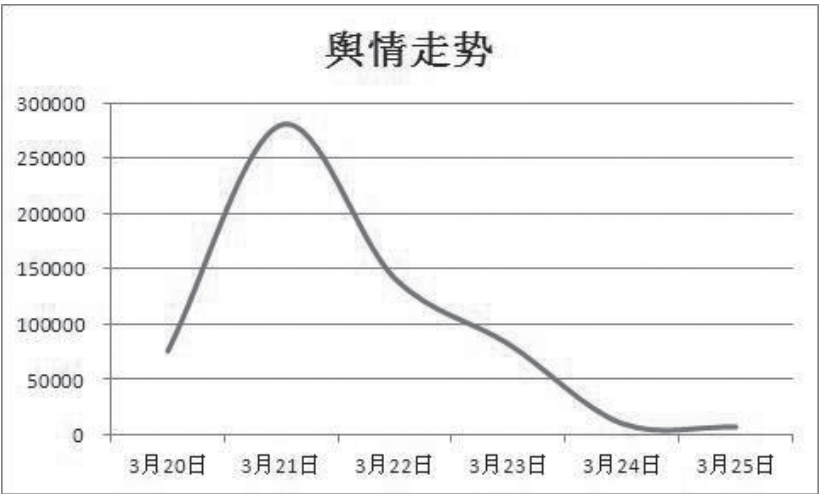
对余姚水灾来说，当地政府机构为避免灾民事后聚集抗议，至少要做到：一，灾前尽量评估所有风险，对可能的危害后果作地毯式短信预警，即使事后“落空”，至少做到关键节点上“不失语”。二，抗灾过程中，学会有效地“边说边做”：少说客观困难，多说既有进展；少说大话空话，多发布实用信息。三，无论灾中还是灾后，在线上和线下，都派专人做灾民情绪引导工作，鼓励正能量和“抱团取暖”。第四，灾后注意发挥居委会等自治组织的作用，负责善后社会稳定工作。一旦发现情绪波动较大的灾民，第一时间把控、上报并解决。

而4个案例中，2014年5月底发生的威海火灾事件，当地政府却难得地实现了“化危为机”，舆情评价全线飘红，实属难得。之所以如此，除了森林火灾本身的“突发性”“毁灭性”不似其他事件那么明显外，政府“以人为本”“未雨绸缪”的快速反应意识和有序调度能力，是其中关键。无论是线下的开启应急场所、备好公交车、幼儿园停课，还是线上的官方微博随时发布灾害信息，均极大地压缩了公众的不满空间，使百姓感到温暖和关怀，收获舆论赞美可以预见。此外，还有一个值得一提的“加分项”是：在火灾后期，政府官微并没有因“舆情灭了火”而停止关注，而是公开对救灾者给予赞美和感谢，让正能量充分洋溢、发酵，更让正面舆情稳妥落地、持续到了最后一刻。

案例 1 凤凰古城开征“进城费”致商户罢市抗议

2013年4月10日，湖南旅游胜地凤凰古城启动“进城收费”模式：所有游客必须缴纳148元“进城费”才能入城参观。此前游客逛古城是免费的，只有参观9个特定景点才需交费。因担心收“进城费”导致游客减少，次日，古城内九成居民商户罢市抗议，并与现场特警发生肢体冲突。

1、舆情走势



2013年4月10日，因反对政府“进城收费”，凤凰古城内商户曾赴县委、县政府门前上访，但此举无效。

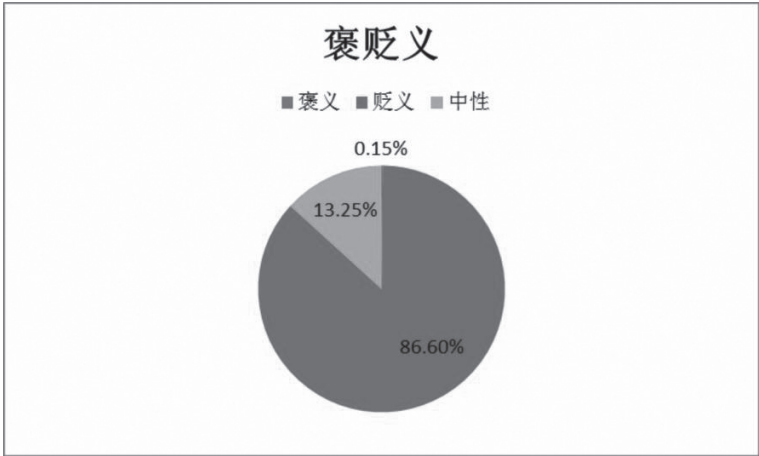
4月11日，凤凰古城内九成商户开始罢市抗议，此消息一经微博曝光，立刻引发媒体关注，舆情热度陡升。当晚，凤凰县委将此群体性事件定性为系部分“以无证拉客牟利的野导游”唆使。因与罢市群众的说法相距甚远，引发全国民意反弹。

4月13日，凤凰古城门票新政又遭遇“本地小伙带女友回家见父母被索门票”闹剧，舆情进一步发酵。

4月14日，媒体挖出“凤凰县政府参与门票分成”“涨价未召开听证会”等内幕，声讨声浪再创新高。

4月15日以后，凤凰古城官方在舆论压力下，变相否定了“进城收费”政策，降价处理。“五一”期间，未严格执行新政策，一场重要决策终成闹剧。

2、褒贬态度分布



从舆情褒贬态度看，境内新闻、微博、论坛平台的褒贬态度趋于一致，总体呈负面趋势。其中，对官方处置的贬义态度占近九成，中性占13.25%，褒义仅占0.15%。

3、网民观点

【质疑政府一意孤行“与民争利”】湘西边城凤凰是自然创造的景色，既不属于当地政府，也不属于“公私合营”的旅游公司老板，而是属于全体人民。于当地政府而言，管理和保护好这笔资产是义务，罔顾政府职能，无视民意、民利，角色错位、越位，借机垄断旅游资源、圈地发财、“出售”城市来求得凤凰涅槃，其结果只会适得其反。（《扬州日报》观点代表性52.2%）

【认为政府“拍脑瓜决策”缺少科学性】按理说，一项重大收费政策应该经过千锤百炼、千证万考。但凤凰的这起门票新政，没有经过任何听证程序便突然出笼，一锤子就定出了个148元，缺乏可操作性，不好执行！（新浪微博三体执剑人观点代表性31.7%）

【建立补偿及利益分配机制是收费的前提】凤凰古城并不是没有权利收费，但关键在于谁来收费是合情合法的。只有当地居民才有权利对古城是否收费作决定，而非政府，亦非叶文智经营的凤凰古城公司、南华山公司、乡村游公司。因此如果凤凰古城要收费，凤凰古城景区管理服务有限公司作为经营管理者，需要平衡各方利益，必须建立相应的补偿机制和利益分配机制。（《中国青年报》刘思敏观点代表性16.1%）

4、舆情解析

凤凰古城因一个并不科学的决策，而陷入前所未有的信任危机，甚至引发群体性事件。在这个案例中，我们需要吸取的最重要的教训是——政府没有提前预判，调研不充分，对反对形势的估计不准确。

其实，从事件发展节点看，4月11日的商户罢市抗议并不是真正的突发性事件。

一个涉及重大民生利益政策的出台，需要平衡各方，至少要让相关利益方有说话的机会。但在凤凰古城收费闹剧中，有多少凤凰当地居民反对这个政策？反对的程度有多强烈？政府事先应该了解，因为这不可能是一夜之间决定的事。但政府事先显然没有重视。直至出现了群体性事件的征兆：市民在坊间的广泛讨论、串联、呼吁已经两天，4月10日当天，还发生了县政府门口的小规模聚众抗议事件。此时政府还是没有形势预判，最后导致了严重的群体性事件。

这种有时间发酵期的突发事件，就叫“伪突发事件”。除了因偶然因素导致的治安或者刑事案件之外，大多数所谓突发事件，其实都具备相似特质。

这也提示，政府如何与老百姓进行有效沟通，是当前不少基层政府急需提升的能力。有评论称，凤凰收费并非“毫无道理”，用价格杠杆来调节不堪重负的游客流量，同时努力发展配套服务业，促进当地旅游产品的升级以让商户赚钱赚得更高质量，未尝不可。这些东西，地方政府应早一些拿出具体的数据分析，并提早做足舆论宣传工作，同时提前制定好减税、帮扶等手段，以减少政策短期内带来的利益震荡，获得群众谅解和支持。可惜的是，凤凰官方没有及时做到这一点。旅游政策尚且能演变成全国关注的群体性事件，其他政策更要慎之，否则就可能迅速自食恶果。

除了对反对形势预判不足外，凤凰官方响应中还有三点失当之处。

第一，不懂得与民意进行有效沟通，“自说自话”引发更大反弹。

凤凰商户罢市抗议当天，特警出动，并有暴力冲突场面在微博上病毒式传播。事发当晚，官方通稿却是：“因凤凰县实行旅游景区规范管理服务体系，部分以无证拉客牟利的野导，因利益受损，邀约十余家歇业店主从凤凰古城和堂街开始游行，沿路要求正在营业的店铺关门停业”。“这期间个别参与人员拒不配合维护秩序，与执法人员发生肢体冲突”。

这些词引发了网络上很多公众情感上的痛点，认为政府是为推卸责任“倒打一耙”。不仅是避重就轻，甚至是歪曲事实。网络时代，对此类有很多人参与或者围观的公众事件，公然撒谎的成本是很高的，凤凰政府此举的代价就很大。

此后几天的答媒体问，也是一个政府“自说自话”的样本。通稿中说了“进城费”势在必行，又说了政府维护古城是如何不易，然后就进入了政治喊话，对公众提要求，要求理解政府，不能被人利用，甚至对全国游客说：“进城收费是为了规范管理，给你更好的旅游体验”“两个景区捆绑收费，总价下降了，其实是让利于民”等，理由牵强，逻辑混乱，让公众很反感，以至于成了火上浇油。

第二，政策朝令夕改，缺乏严肃性、权威性。

一项政策让所有人满意是不可能的，但尽可能要合情合理合法，尽可能不激起多数人的激烈反对。在这个基础上，一旦定下来，就不要犹豫，更不应该在执行时变相改变。比如凤凰古城的事，事件的延烧显然不在政府的预判范围内，之后一再发补丁修改，变相降价，然后又在执行时不严格执行，政府的权威性丧失殆尽。一小伙子带女友去见父母，要收门票。这个个案凸显了该政策的荒谬性，而且迅速被娱乐化，并衍生出“不嫁凤凰男”的调侃。政府决策一旦被娱乐化，其权威性、公信力、合法性、严肃性都会被消解。

与之类似的还有，2013年初公安部的闯黄灯罚款政策，出台之后很快叫停。再比如房

地产的“国五条”，各地均不执行。这都是之前的准备工作做得不充分，政府权威性损失非常大。

第三，处理群体性事件时缺乏“广场经验”，当地政府还没有在街头及时回应百姓的意识。

在凤凰古城群体性事件中，利益受损的主要是挣“散客”钱的客栈老板、私人船主等，而他们的散客来源，六成以上分布在凤凰周边县市。此后5天内，凤凰官方对该政策实际上是做了调整：对周边几个县市的散客免费了；凤凰本地居民及其亲友，凭口音也基本不收钱；还整合了私人游客与旅游公司游船的资源，让私人游船也有活路。

在这个事件中，既然政府选择的是“相当部分散客实际执行上不收费了”，为何要到事件已经非常激化、恶劣影响举国皆知后才作出？这说明，直接面对群众、发动群众、感染群众的“广场政治经验”，本是党的看家本领，但现在很多官员却和民众离得太远，缺乏这种经验、意识和信心。

这件事的响应，我们是否可以考虑另一个思路？以下思路均可以考虑。

第一，在商户罢市游行的初期，县委相关领导就出来平息事态，请群众推举代表进县府与领导现场讨论。同时可电视直播，把在街上的群众引回家里看电视。

第二，在讨论中，县委相关部门可以详细地算一下经济账、民生账、环境账，可把县委、县政府当初考虑征收“进城费”的各种想法，都当面摆一摆。哪怕不能征得群众接受，至少也会得到部分理解。

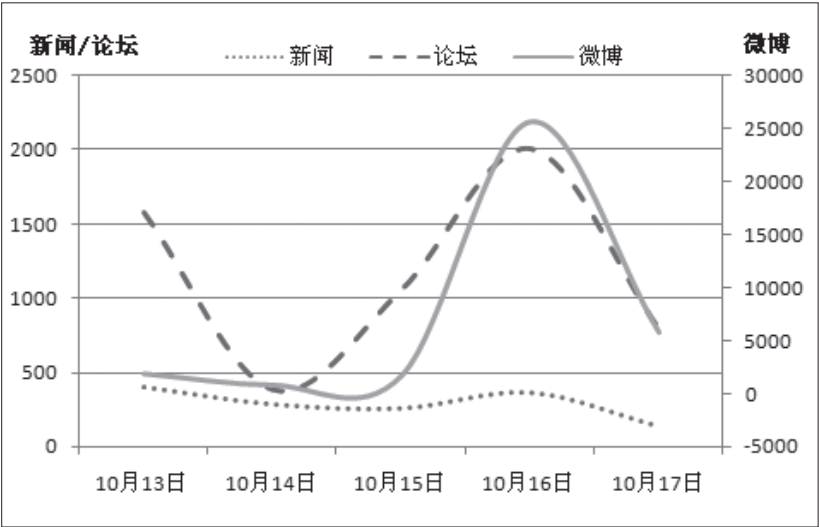
最后，再由县委书记（县长）等主要领导现场拍板：“尽管县里有这么多考量，但群众的诉求在我们的决策中是第一位的，决定讨论免收XX、XX几地散客的费用，并在政策实施第一年，对城内商户返还利税X%。”如能做到这样，也许会“坏事变好事”。既能得到群众理解，也会得到舆论赞赏，还会避免恶性事件的发生，重塑政府为民服务的形象。

案例 2 余姚救灾引发群体性事件，政府“失心”在哪

2013年10月，台风“菲特”给浙江多城市带来了强降雨，其中余姚受灾最严重，总雨量相当于68个西湖。余姚市七成以上城区被淹，受灾人口80多万。

面对如此严峻考验，当地政府在救援上和舆情应对上，皆不容乐观：停水停电3天，物资遭哄抢，物价猛涨，当地民众指责政府反应迟钝、救灾不力，甚至引发群体性事件。

1、舆情走势



余姚自受灾以来，负面消息一直不断。

10月8日，余姚先因受灾而社会关注度低，被贬为“信息孤岛”。随后，网上陆续出现了“余姚陆埠水坝坍塌，40多人死亡”等谣言，警方逮捕造谣者却引发民意反弹。

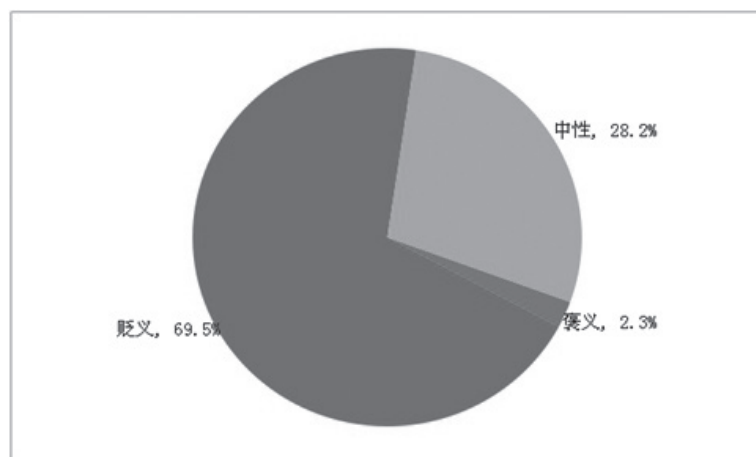
10月9日，“物资遭哄抢，志愿者与居民发生冲突”“物资缺物价涨，余姚被质疑救灾不力”等负面新闻传出。

10月10日，多家媒体发文称“浙江余姚被疑救灾不力，市民称基本靠自救”。面对指责，余姚市官方否认抗灾迟钝，称此次大灾非人力可解决。

10月11日，宁波台记者报道时，称余姚灾后已恢复正常，激起民愤。数百灾民将记者围住，双方发生冲突，记者车辆被砸。

水灾减退后，10月15日，大批民众到余姚市政府广场集结，抗议当地政府救灾不力。双方发生肢体冲突，特警到达现场维稳。本已渐渐平息的舆情再次升温。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体呈多元化态度，但负面占比更大。其中，对官方处置的贬义态度占69.5%，中性占28.2%，褒义占2.3%。

3、网民观点

【指责政府救灾不力】若网上说，余姚市委市政府抗灾不力，相关领导就应该站出来用事实和数据说话。我经历过特大山洪泥石流灾害，见到过全力抗灾救灾的领导，通宵达旦不曾休息，深入灾区一线，统筹协调……只有极少数老百姓说他们抗灾不力，更没见过救灾时，还发生群体性事件的闹剧。（新浪微博思我自在观点代表性42.5%）

【认为政府推卸责任】余姚人民愤怒的是政府不作为、推卸责任和隐瞒灾情。老百姓在受灾自救的同时，想看到的是领导也在抢险救灾第一线，特警在该出现的地方出现。而不是新闻记者一出事，哗啦啦地来了12辆特警车。在大家群情激奋时，官员能直接出来面对群众，承认工作不足，而不是一味呼吁大家冷静。（东方论坛殇雪清寒观点代表性27.8%）

【认为众志成城抗灾最重要】这些天来看了太多关于水灾的报道，有正面宣传也有负面新闻。不管怎么样，在大灾面前，大家不分你我团结在一起，众志成城抗险救灾这是有目共睹的。谁都不希望自己的家园被洪灾无情摧毁，我们与余姚同在！（腾讯微博star-March观点代表性19.6%）

【认为领导已经尽力】谁说领导不力？你了解情况吗？在这次前所未有的特大灾难面前，余姚市领导和各级干部抗台救灾已经尽到全力！切不可受个别人挑动产生过激言行！这不符合余姚救灾和绝大多数群众的意愿。（19楼椒江叶Sir观点代表性10.1%）

4、舆情解析

救灾政治学理论说，在现代风险社会中，政府应对突发性自然灾害的能力，将在很大程度上影响其合法性和支持率。如果应对得当，政府可以将灾难，转化为一次增加合法性的绝佳契机。而任何疏忽大意或反应迟缓，则会被认为是对人民生命犯罪般的渎职行为。

这次余姚水灾突如其来，放在任何政府身上都是“大考”。余姚领导连日埋头救灾，却最终引发群体性事件。这至少说明，当地政府对灾民的情绪把控和心理引导上，做得未达及格线。在当前互联网时代，面对灾难，其实“线上”“线下”都应该是战场。

余姚水灾，政府“失心”在哪儿？“失心”之处可能有三。

“失心”一：水灾最初，政府对灾情的预判不足，应对过慢引发民众焦虑。

由于水灾非瞬时破坏，具有渐进性，而浙江经济发展水平较高，易使政府在救灾的迫切性上放松警惕。8日上午，市民才收到政府发来的提醒短信，那时余姚已基本成为水城，陆续有居民被困于“孤岛”中。事实上，民众在遭遇突发性灾害之初，最绝望无助，同时对政府的期望也大大提升。如果政府的力量介入过缓，极易使无序的民众陷入恐慌与怨愤。

“失心”二：抗灾正酣时，官员匆忙“撇清”责任，将救灾不力归结为外力。

当反应迟缓、哄抬物价等质疑声涌现时，余姚官方未选择“少说多做”，而是频频向媒体发出自我辩护之词。比如，该市一把手向媒体表示：“我不是自夸，这次台风预警，我们反应很快”。还就哄抬物价行为解读称：“作为市场经济来说，这是正常的，有需求就有市场，供不应求价格就高。”上述言论，与当时灾情境况对比鲜明，引起舆论强烈反弹。甚至警方迅速逮捕“水坝坍塌”造谣者等正当举动，也因“不知救灾只知抓人”等指责，而阴影重重。

此外，10月8日余姚市政府发布《告全体市民书》，对灾情最新情况做出了说明，并号召当地居民继续团结救灾。可它对于当地最危急的地带有哪些、全市民众生活面临的困难有哪些、政府有何具体应对措施等灾民最关心的问题并没有提及。东方网在评论《余姚市政府〈告全体市民书〉为何招致网民普遍批评？》中一针见血地指出：“歌功颂德占一半，希望谅解占一小半，剩下一小半就说形势不好，没有任何措施。”

“失心”三：在洪水渐退阶段，未及时调整方向以疏导灾民情绪，加剧了官民心理疏离。

灾难惨烈，但也有迅速聚拢人心、弭平分歧的作用。而灾难渐消之时，往往也是争议、反思与歧见抬头之时。政府本应防微杜渐，及早在抚慰灾民情绪、做好灾民心理建设上作出安排，防范可能的大范围情绪波动。但政府在这项工作上的“疏失”，使得官民心理鸿沟加剧。宁波记者在余姚采访时，宣布灾后已恢复正常，就触碰了一些仍在受灾民众的心理底线。冲突之后，@余姚公安发布微博说：“市民朋友们，余姚已经遭遇天灾了，我们一定要保持冷静，千万不能意气用事，冷静、冷静、冷静……”。这些话显得苍白无力，反而被视作“为政府说话”，评论中一片痛骂声。

受客观条件所限，任何政府面对突发性灾难时，都不可能做到尽善尽美。但如何在救灾中赢得人心，却是可以有作为空间的。

以下几点至少值得借鉴。

第一，灾前尽量评估所有风险，对可能的危害后果作地毯式短信预警，即使事后“落空”，至少做到关键节点上“不失语”。

第二，抗灾过程中，学会有效地“边说边做”：少说客观困难，多说既有进展；少说大话空话，多发布实用信息；对重大救灾成果，多说细节、讲故事，塑造一个个活生生的公务典范，增进官民心理距离。

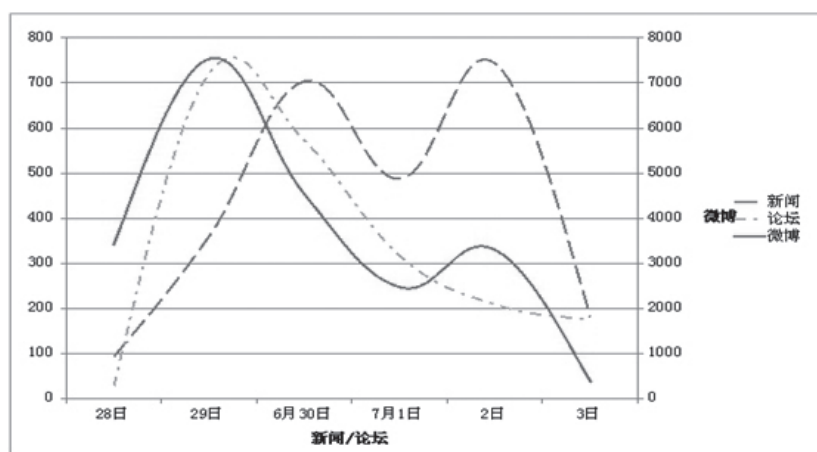
第三，无论灾中还是灾后，在线上和线下，都派专人做灾民情绪引导工作，鼓励正能量和“抱团取暖”。

第四，灾后注意发挥居委会等自治组织的作用，负责善后社会稳定工作，承包到社区。一旦发现情绪波动较大的灾民，第一时间把控、上报、解决，避免群体性事件酝酿。

案例3 峨眉山景区封山，村民“堵路维权”不可避免吗

2014年6月28日，峨眉山管委会发出通知，表示因为进入汛期，存在地质隐患，景区暂时关闭。有消息称，景区暂时关闭的原因并非山体滑坡或者塌方，而是当地村民与管委会因为利益分配等原因引发了矛盾。从6月25日起，村民们聚集“堵路维权”，造成峨眉山核心景区无法进入。截至7月2日，村民“堵路维权”的风波才初步平息。

1、舆情走势



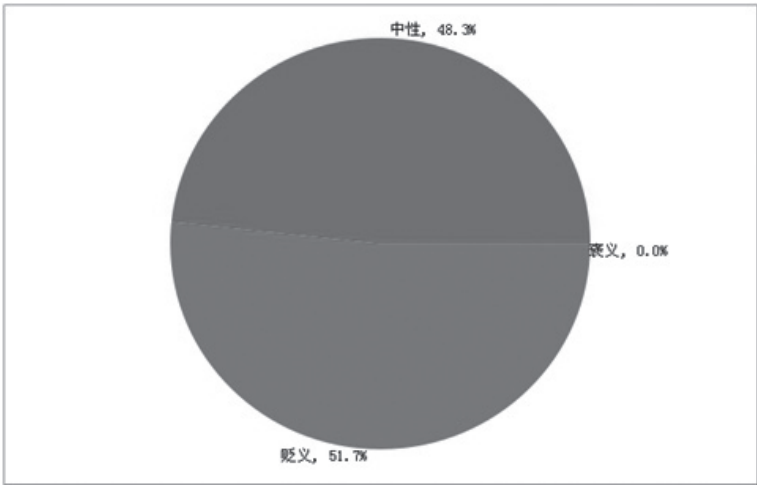
从2014年6月25日起，峨眉山一些村民开始陆续聚集维权，一直持续到7月1日。据称，当地政府非法扣押村民林权证，村民要求尽快发放林权证。村民的林地是景区的一部分，应该享受景区门票分红。村民们还要求峨眉山管委会兑现男的满60岁、女的满55岁后的养老补助款。

28日，峨眉山景区官微@峨眉山景区发文称：因汛期排查安全隐患，峨眉山景区暂停接客。但据众多网友微博播报：事实或因峨眉山景区农民堵路向当地管委会维权，才暂停接客。

7月1日晚，峨眉山市政府发布解决方案：峨眉山近期就会将扣押的林权证陆续发给村民。村民也可以享受3.5%的门票分红，而且每年每人不低于1000元。男的年满60岁、女的年满55岁每月会领到500元的养老补助，而且5年会调整一次。景区的用工岗位，在同等条件下优先录用山里的村民。

7月2日，峨眉山景区管委会表示，景区已恢复正常旅游秩序。峨眉山乐山大佛风景名胜区政府管委会副书记冯庆川和办公室主任徐萍已被停职检查，接受调查。

2.褒贬态度分布



从舆情褒贬义上看，网络平台上整体呈中性偏负面。贬义占51.7%，中性占48.3%，褒义占0%。

3.网民观点

【认为景区管理混乱】一个峨眉山，需要600多人的管理队伍？每年运行费要7000多万元？国家把一个风景优美的峨眉交给你，门票每张180元，居然亏损？成立管委会有何用？干脆不收门票，在山脚请几个农民把守，限制入山游客数量，每年最多就给点工钱，要不了1000万吧？还能给国家节约6000万元，更能给游客减负，何乐而不为呢？（腾讯微博兰晓鸥观点代表性37.2%）

【认为双方应积极理性解决矛盾】暑假炎热，很多游客都会到峨眉山避暑。如今正是旺季时期，对于一向评价很高的峨眉山景区来说，出了这样的事情实属不该。村民遇事不三思而行，甚至采取这样的过激行为，不仅于事无补，于己也不利。而政府部门也应该做好真实的调查，对于合理的诉求要好好解决，希望这件事有个圆满的结果！（新浪微博张瀚观点代表性26.8%）

【认为矛盾根源是利益分配不均】钱都被峨眉山景区经营单位获取了。当地民众背靠聚宝盆却得不到应有的利益，难怪当地民众反对、阻碍其景区经营。说白了就是“利益分配”的问题。（新浪微博天边的云朵08观点代表性21.5%）

【认为政府有逃避和消极应对之嫌】当地政府要第一时间回应！要正视问题！要和谐发展！回避、拖延、不正面回答、不提出应对举措，只能是被动！（腾讯微博芦芽山观点代表性14.5%）

4. 舆情解析

峨眉山景区封山，一说是因汛期排查安全隐患，另一说是因村民聚集“堵路维权”，造成峨眉山核心景区无法进入。但无论真实原因是什么，都给当地造成了恶劣的舆论影响。

这一情况也让人联想到2013年凤凰古城开征“进城费”致商户罢市抗议的事件。这类事件并非真正的突发事件，而是有时间发酵期的“伪突发事件”，其最大的成因在于当地政府应对不当。如果能及时预判，是可以有效避免的。

“伪突发事件”具备四个重要特征：一，有较为明确、一致的利益受损人群。二，他们因利益格局大幅变动，而持续积蓄不满。三，在前期已通过各种方式找过相关部门反映诉求。四，因不满没有得到有效纾解，已发生过网上串联行动或线下小规模抗议。

近年来，这类“伪突发事件”频频发生，具有其深层次的社会背景。改革开放30年，是经济和社会高速发展的30年，也是社会矛盾积累的30年。很多时候，我们不是在自己的错误买单，而是民众长期积蓄的不满需要找到一个出口，恰好这些事件就成了这个出口。这时候，政府一个决策的失误，就可能诱发一个“伪突发事件”。

“伪突发事件”可通过以下举措得以规避。

第一、找准时机，准确预判。根据前述“伪突发事件”的特点，若在矛盾“积累期”内，政府就能够有效地发现、研判，并化解这部分群体的相对被剥夺感，“伪突发事件”就可能不会发生。但若政府的做法正好相反，甚至对抗议苗头视而不见，则会让事情愈演愈烈。

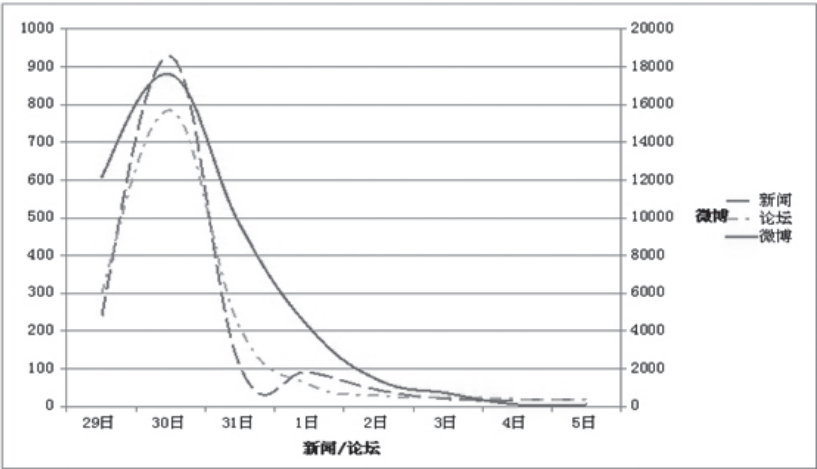
第二、有效沟通，听取意见。面对利益受损一方，要耐心听取当地百姓的意见，进行有效沟通，给相关利益方说话的机会。然后，据此判断矛盾的焦点集中在哪些方面，思考该如何应对质疑和调整决策。

第三、摸清规模，解决问题。有多少当地居民反映相关问题？反对的程度有多强烈？这些情况，政府都应事先了解，做好预案，并尽可能早地公布解决方案。同时，在制定或调整方案期间，要注意以积极的态度来缓和并稳住村民情绪，避免因态度傲慢、拖延等，刺激村民本就容易“点燃”的负面情绪。

案例 4 威海大火，政府靠什么跑赢了负面舆论

2014年5月29日15时许，山东威海市环翠区仙姑顶景区发生了一起森林火灾，火借风势迅速蔓延，火线一度达7000米。截至6月1日17时，发生于该区里口山区域的森林大火才被彻底扑灭。期间政府快速有序调度，市民积极参与救援，受到网民一致称赞。

1、舆情走势



2014年5月29日下午3点，山东威海市环翠区仙姑顶景区发生了一起森林火灾，火借风势迅速蔓延，火线一度达7公里，并呈现较多烟点。

17时12分，威海市政府官微“威海发布”通报灾情，周边森林消防队、威海军分区、91329部队、武警、消防等部门已赶到现场进行紧急扑救。市区通往张村、环山路通往仙姑顶路段已实施临时交通管制。

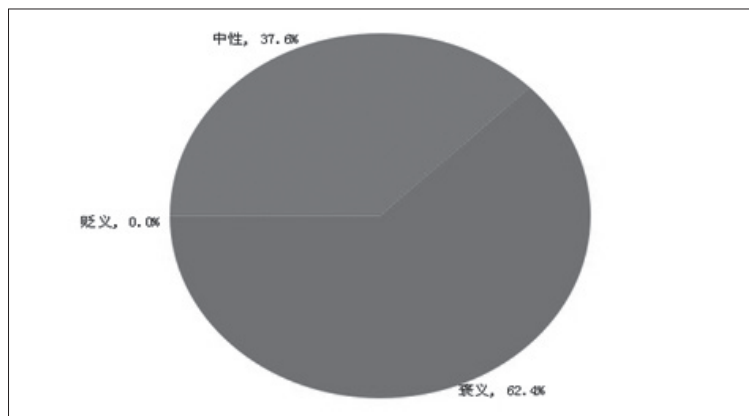
20时42分、22时12分，“威海发布”发布信息：市政府启动市区各中小学校、会展中心等应急场所，并在各相关路口备好公交车。提醒市民如受山火影响需要疏散，请根据社区统一安排，携带必要的生活用品，乘坐公交车或步行到指定应急场所进行避险。

30日山东威海市政府发布紧急通知，30日全体幼儿园停课一天。要求各幼儿园严格执行，不许以任何借口组织活动，并做好本园内其他相关安全工作。

当天，威海市火场联合指挥部组织协调6100多名人员参与山火扑救工作。由联合指挥部协调调度的3架军用M171型直升机，也陆续参与到扑救山火工作中来，火情基本得到控制。

6月1日上午11时5分，威海山火所有着火点已全部扑灭。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民整体呈现正面中性倾向。褒义占62.4%，中性占37.6%，贬义占0%。

3. 网民观点

【赞扬各方救援给力】政府有序的指挥调度，最短时间开放避难场所，消防队员的奋力搏火，空军飞机频繁洒水覆盖火场，志愿者和一般市民自愿行动积极配合市政交通疏散，微信里的祈祷和祝愿！只能说：高素质的市民成就了一流的政府、一流的城市管理、一流的消防战士、一流的军队。（新浪微博威海飞鱼观点代表性40.8%）

【对大火造成损失表示惋惜】真的不知道要烧到什么时候……大山都是相通的，如果所有的山都烧光了，我真的不知道要多久才能恢复这片景色。也许明天也灭不了火，也许威海会变成一座荒城……但是，依然希望能挺下来。（腾讯评论年代记观点代表性28.3%）

【称赞威海市民高素质】威海大火，烧了七千米林子。当晚我在威海，全城浓烟，火光照亮半天空。可是马路上没有争道抢行，也几乎听不见喇叭声，甚至有私家车主将车停到路边步行，为消防车让道。药店主动免费发放口罩，会展中心和其他商户主动开放接纳转移居民，很多饭店免费提供热水和包子。这不是政府行为，而是这个小城的素质。（新浪微博王毓纶回归好坚强观点代表性21.6%）

【认为应反思并制定法规】威海市人大可借这次山林大火制订地方性法规，禁止上坟烧祭品，禁止能引起山林大火的危险行为，违反者给予极重的经济惩罚，无力缴纳罚款的需要用植树造林的劳动抵偿罚款。（新浪微博老荣成人观点代表性9.3%）

4、舆情解析

对比大量的危机案例的处理，从结果来看，威海大火极为难得地实现了一边倒的正面评价。就舆情褒贬义分析来看，几无贬义分布。

在“有事没事都要怪政府”的舆论现状下，威海是如何做到这一点的？值得关注。

此次威海大火，之所以能实现舆情全线飘红，有以下几点原因。

第一，大规模灾害能激起人潜在的同情和关怀。灾难首先触发的是人心中柔软的一面，感性的一面。这点在历次灾害中都得到了验证，这部分感情是中性的。相比其他矛盾冲突激烈的事件，这种情感是可被引导的，应对得当将会成为正面舆论，助力事件处理。相反，应对不当会转为负面舆情集中爆发。

第二，火灾发生在山区森林，影响人口少，且无人员伤亡。从目前披露的信息来看，火灾属于天灾非人祸，这就先天减少了一个危机发生点。另一面简单来讲，除山林资源外，火灾造成的人身财产损失小，这也让舆论无处谴责。

即便威海大火事件在舆情应对上有以上几点先天优势，但这并不意味着就能成功转危为机。2013年余姚受台风影响大水漫城亦可归为天灾，但政府方面的不当应对反而造成了大量的舆情次生危机。

反观威海，政府全方位的及时应对是此次“威海经验”的第三点。

在应对中又可以分出以下几点。

一、以人为本的应急措施。尽管当时大火尚无危及市区的危险，但威海官方已经启动应急措施，开启应急场所，并备好公交车。应急场所物资准备充足。次日要求全市幼儿园停课。这些都让老百姓感受到温暖和关怀，不难获得舆论赞美之声。

二、官方微博成为最重要的信息集散处。从5月29日17时，威海新闻办官方微博“威海发布”发布第一条关于火灾信息后至1日大火被扑灭，几乎每隔一两个小时即会更新最新的火灾和救援消息。威海数个政务微博几乎全部加入进来，发布火灾和救援的信息，实现了权威信息时间和空间上的全覆盖，没有给谣言滋生留下空间。

最值得关注的是，不仅是官方信息，民间自发的救援信息也通过官方微博的渠道汇聚发布。前方需要的物资和后方提供的物资信息、志愿者招募等都在此集中体现，此举成功实现了官民之间的良性互动。这些信息成为危机中的正能量，起到了凝聚人心的效果。

三、事件后期让正面舆情充分发酵蔓延。灾情平息后，“威海发布”并没有就此结束对事件的关注，而是发布对参与救灾战士的赞美和感谢，让正能量感动更多人。

此外，吸取此前灾难后期物资不明引发质疑的教训，通过微博发布救灾物资的使用情况和多余物资的去向，杜绝一切负面舆情可能发生的途径。

C H A P T E R 1 4

第 十 四 章

注意群体性事件里的 同阶层人群“抱团取暖”

近两年来，群体性事件的另一个新特点是：聚集、滋事者并不总是直接利益相关方，比如被拆迁的全体村民，而更多演变为只是共同身份、共同阶层、共同职业甚至是共同情感、共同价值观的人群。他们容易在一起具体舆情事件中，被组织、动员起来，这也使得群体性事件较易非理性地扩大。

这在舆情学中，被称作同阶层人群的“抱团取暖”效应。2013-2014年，此类事件就包括：2013年5月安徽女青年京温商厦坠楼案，6月广西南宁“假军车”群体性事件，10月浙江温岭杀医案，2014年4月苍南城管被千人围殴事件……由于政府机构对案件本身响应不当，成百成千名同一户籍的打工者、医务人员甚至普通群众，自发加入到“声援大军”中来，以聚众抗议等形式，表达其作为一个特定群体的不满情绪。

此现象并非近两年才有。

倒推几年，类似事件至少还包括：2011年湖州织里镇抗税事件、2012年“6·6”潮安吉巷事件和“6·11”增城新塘事件，2013年4月重庆出租车司机“怒掀”警车事件等。虽然起因各不相同，但其同业、同乡“抱团取暖”的纽带特质，均极为明显。

总结来看，这种效应的“启动”，一般会经历如下几个步骤。

一，某一特定群体具有“长期相对被剥夺感”。

二，此群体中的某一个体遭遇了不公正对待，群体性不满情绪获得了宣泄载体。

三，政府机构或事件中另一方响应不当，或是透明度差，或是片面维稳，给谣言以发酵空间，进一步“刺激”了该群体。

四，火上浇油之下，该群体迅速形成自发的“抱团”、力求自保的集体心态和行为，在法不责众的心理影响下，导致事态扩大。

上述步骤在实践中，不一定都按部就班走完。但一、二具备了，这类群体性事件就有触发的可能。

这提示我们，平时脑中最好有这根“弦”，“有一有二不能有三”。否则，就可能是另一起“京温女孩坠楼引发的‘散步’案”。

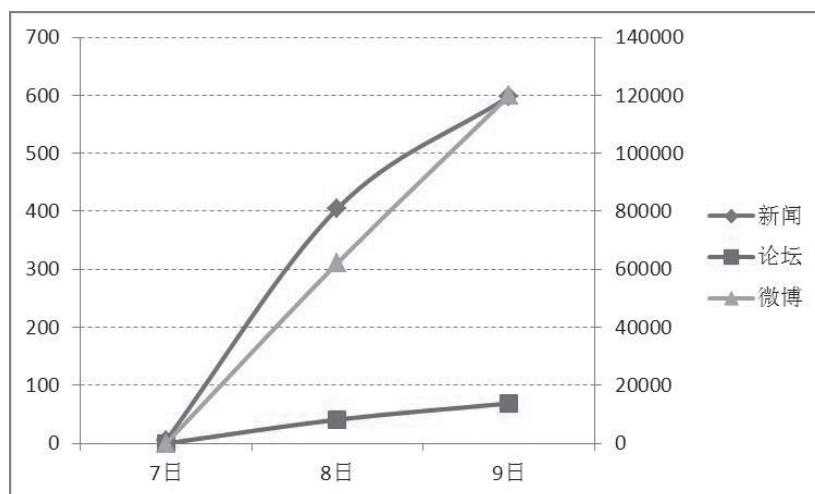
案例 1 安徽女子在北京坠亡为何演化为群体性事件

2013年5月3日凌晨，一名安徽籍女青年在北京市丰台区京温商城内坠楼身亡。由于怀疑警方认定的自杀结论，5月8日上午10时许，近百名安徽同乡相互邀集在京温商城门前，聚集反映问题。

5月9日，北京警方回应京温商城安徽女子坠亡案称：经现场勘查、尸检及梳理监控录像，排除死者中毒、性侵及他杀可能，系“自主高坠”死亡。案情通报后，死者家属无异议。

但多数网民认为，警方所发布的调查结果疑点重重，更有网民爆料称，此案背后有人操控，干预警方调查。

1、舆情走势

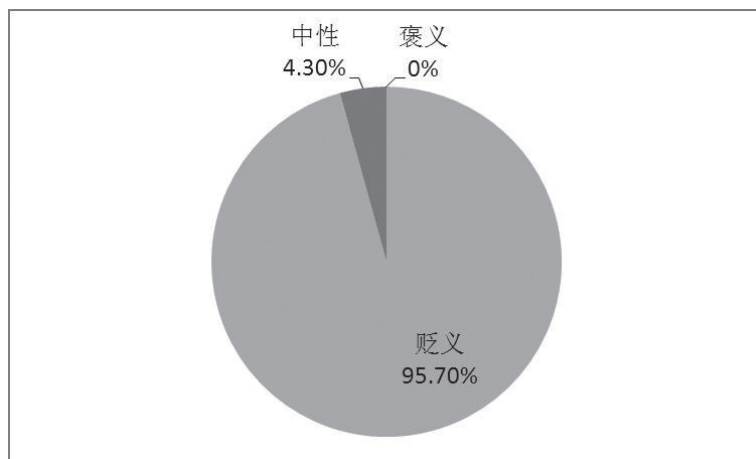


2013年5月8日，北京市公安局官方微博“平安北京”发布消息称，近百名外地来京人员在丰台区京温商城门前聚集。事件起因是，一名安徽籍女青年在京温商城内坠楼身亡。北京市公安局迅速调集相关部门警力前往处置，各大媒体及网民开始关注此事。

5月9日，北京警方发布事件调查结果。与此同时，网传该女孩曾被与几个男人关在一个密室中，商城高层及有关部门要求封锁消息，并且妨碍警方调查。

另外，网民对于警方的调查结果多番质疑，比如：“通过其朋友了解到，死者并无自杀的任何预兆和理由”“女孩被发现死亡时，身旁并无大量血迹，疑在血凝固后被扔下楼”等。官方信息不透明，一时间流言四起，使得负面舆论直线上升。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，境内论坛、微博平台网民的褒贬倾向趋于一致，呈负面，对官方处置的贬义态度占95.70%。境内新闻平台呈中性，多为事件报道。

3、网民观点

【质疑本案中信息不透明】案发视频不公开，尸检结果不公布，案件细节不公告，封锁消息，言论禁止。这样得出的“无异议”说服力何来？退一步讲，如果家属都无异议，为何昨天那些人都在散步？“国无信则失民心”。（新浪微博久远NANA观点代表性43.2%）

【质疑司法部门的公信力】从朱令案到安徽女孩坠亡案，司法公信力在这些个案里一步步失去。我们渴望人人平等，却不能避免被一些哄小孩般的尸检公告随便打发。任何不公都可能“被公正”，任何不满都可能“被和解”，将是可怕的。（凯迪社区 architecture 观点代表性31.7%）

【认为网络时代更需要权威发布的真相】信息时代让一切消息在瞬间迅猛传播，不管是不是真相。无论是朱令案还是安徽女孩事件，大多数民众在点击和转发中被点燃了激愤。其实，我们看到、听到的，究竟是不是真相呢？谁又有权利发言和评判？一味盲从，随波逐流，不是智者。公众需要一个公开、公正、公平的说法。（天涯论坛西门大总管观点代表性25.1%）

4、舆情解析

安徽女子坠楼案引发群体性事件，又是新媒体时代一个“小事化大”的典型案列。

互联网时代事件的变化以秒计算，舆情瞬息万变，这要求政府部门一定要有“与信息赛跑、与传言竞争”的意识。

此案在5月3日就发生了，但却逐渐发酵到5月8日群体性事件的程度，有几个阶段，值

得相关部门反思。

第一阶段，案情发生阶段。

有关部门在接触到这种案件时，应该看到此案有许多刺激舆论发酵的敏感元素，符合很多人“弱女子受欺负”的故事想像。但相关部门可能缺乏对“哪种事件会引爆负面舆情”的把握，缺乏舆情预判的意识与敏感，将之作为普通案件处理。

要将矛盾解决在萌芽状态，避免问题后延。

第二阶段，5月8日开始的舆情爆发期。

当天网络开始爆发质疑，在14时许达到峰值。舆情涵盖的疑点包括：为什么死者男友要求看监控时，以“非直系亲属”为由而遭拒绝？为何死者母亲要求看监控时，又以“自杀无法立案”为由拒绝？为何迅速火化女孩遗体？为何几名涉事人下落不明？为何警方迟迟不肯公开商场视频？为何如此简单的“自主跳楼”事件，要在网络上被屏蔽？为何对现场聚集者出动军警？

但必须看到，谣言扩大的时期，也是公众对官方权威信息的渴求期。在此事件中，北京市相关部门还是及时把握住了这个时机。

第三阶段，5月9日，“平安北京”通报了关于此案的信息后，舆情迅速趋于缓和。官方通报权威信息，是一个转折点。

虽然还有质疑和追问声，但因为警方的信息通报，人们已经不像刚开始信息缺失时那样充满情绪，更多人能以对待一件普通案件的心态来关注此案。

这让我们看到，官方通报得越早，舆情越可控，就避免了“小事化大，大事化炸”。反之，如果反应过慢，当矛盾已爆发而产生新的热点时，就会遭遇更深层的信任危机，不管说什么收效甚微。这一次警方的通报出现在“公众对权威信息的渴求期”，所以能迅速平息。

第四阶段，强化后续处理的公开，在事件处置中至关重要。

警方通报并不能终结质疑。目前在相关部门已公开通报进展的情况下，网络上一些猜测、质疑依然与官方发布背道而驰。谣言的滋长是仇官、仇警等社会情绪的反应，因此，封堵删帖并不能阻止舆情汹涌。

有关部门可以考虑深入调查，公布详细可信的处理过程。一方面公布对死者的善后，避免造成二次伤害和事件扩大化；一方面公布对网络造谣者的严肃追究责任，以达到明真相、辟谣言、警后人的三重效果。

近两年来，群体性事件的新特点是：聚集、滋事者并不是直接利益相关方，而只是共同身份和阶层的弱势群体。这就使得群体性事件较易非理性地扩大。

此次事件就反映了外来务工、经商群体和本地政府部门之间的矛盾。人们在冲突中就自然形成了地域性的“抱团取暖”。因此，新形势下的流动人口如何治理，也需要有关部门进一步考量。

案例2 “仇官” “仇警” 情绪让南宁“假军车”案引发打砸烧

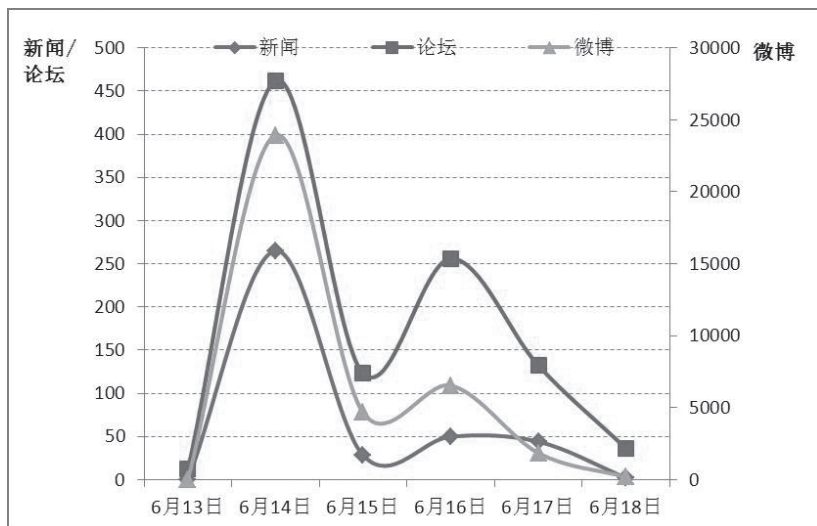
2013年6月13日，广西南宁发生一起因“假军车”交通事故而引发的群体性事件。

事发时，陈某驾驶一辆未悬挂号牌的小客车，与一辆出租车发生追尾碰撞。双方发生冲突，出租车司机被打，进而引发聚集围观。交警事故处理部门经勘查认定陈某应负全责，但当民警准备将陈某带回调查，并拖离、扣留该辆未悬挂号牌小客车时，遭到出租车司机方面阻挠。一些围观群众点燃该车，并与警方发生冲突，多辆警车被砸。

6月14日，中国广播网报道称：“随后在陈某车内，发现数张假冒的军车牌，而陈某也非军人。”但一些现场网民表示，官方通报和媒体报道不实。

6月16日，南宁市公安机关通报，将对现场参与打砸烧的违法犯罪嫌疑人，依法予以追查并严肃处理。“军牌”“抓普通百姓”“秋后算账”等一系列因素引发了此次群体性事件，也引爆了网络舆论。

1、舆情走势

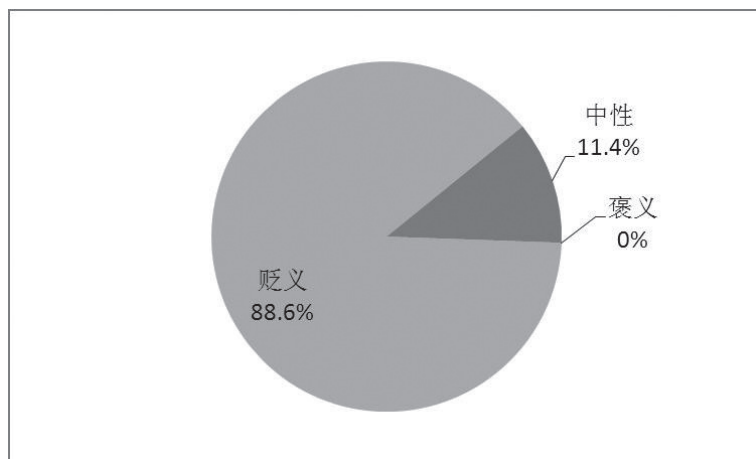


2013年6月14日，“假军车”事件经中国广播网报道后，人民网、腾讯网等各媒体纷纷转发，立刻吸引了大量网民关注，当天便出现舆论峰值，总数逾2万篇。

多数网民对于官方通报表示质疑，有不少曾在现场的网民纷纷“还原真相”。如新浪微博网友“正楠”表示：“明明是一辆军牌车逆行与出租车相撞，前者下车把‘的哥’的手脚打断引此公愤，报道太假了。”

6月16日，在舆论已减弱的情况下，南宁市公安机关却通报称：“对现场参与打砸烧的违法犯罪嫌疑人，将依法予以追查并严肃处理。”这一消息激起舆论反弹，多数网民认为警方此举不合理，属于“秋后算账”。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，境内新闻、论坛及微博平台上的褒贬态度趋势较为一致，总体呈负面趋势。其中，对官方处置的贬义态度占88.6%，中性占11.4%，褒义为零。

3、网民观点

【质疑警方说法】警方的回应没有解释清楚，既然处理一切正当，围观群众莫名地就打陈某及警察和警车？警方要提高保护公民合法权利的技能，即使是违法公民，也有人身安全不受侵害的权利。（西祠胡同火热的风观点代表性42.2%）

【对特权行为感到愤怒】为什么要挂假军牌？为什么真军牌和假军牌都如此猖獗？从事件中折射出来的是：1.军牌的特权严重。2.对特权者，警察不敢管或不去管。为什么但凡看到社会群体事件，民众都群情汹涌？这证明民众对特权腐败的不满，像一捆非常干燥的稻草，只要碰到一小火星，就可能引起火灾。（新浪微博tck2012观点代表性36.2%）

【认为当局需反思事件发生的原因】为什么会砸警车？为什么你所谓的闲杂人员这么多，且随叫随到？为什么你的公信力越来越低？为什么警民关系越来越紧张？为什么有一丁点的小事就会演变成突发群体事件？这些都值得官方反思。（腾讯微博一尘子观点代表性21.6%）

4、舆情解析

南宁“假军车”交通事故引发群体性事件，是一起较典型的“低燃点”群体性事件例子，其身上折射出了近一两年不少群体性事件的5个共性特征。

特征一，每次参与的人有明显数量级的增加，以前是几百，现在可能是几千。

中国已进入社会矛盾多发的历史时期。内部数据显示，2012年我国群体性事件发生了21万起，2011年是18万起，2010年是11万起。

这一特征在南宁“假军车”案中也有体现：一起私企员工与出租车司机的交通事故，却

有百人围观，有数辆公安巡逻车、警车被砸或被推翻，场面一度失控。可以推想，在其他更大的诱因中，参与者人数更不可控。

特征二，官民对峙、警民冲突的程度愈加激烈。

南宁“假军车”追尾是一起突发的治安事件，具有不可预知性。但官民冲突、军车特权、警民对峙却是全国共性问题，并且愈演愈烈。一起警察并未偏倚一方肇事者的交通事故，却反招警车被烧，可见部分基层群众平时对警察、军车就有“积怨”，一遇出口，便借机发泄不满。

这个情况应引起各地政府重视，提前做好研判。

特征三，以前的群体性事件动员的人群，都是直接利益相关者，比如被拆迁的全体村民。但现在很多是非利益相关方，只是共同身份、共同阶层，甚至是共同情感、共同价值观的人群，这就使得群体性事件较易非理性地扩大。

南宁“假军车”事件中，围观者利益并未受到直接损害。但因肇事者殴打出租车司机而“群情愤怒”，进而打砸烧警车。促使其抱团取暖的纽带，是同属“民”的阶层感和“仇官”“仇警”的共同心理。

但凡相关部门处置失当，就更容易激发他们心中的不满情绪，在法不责众心理影响下，导致事态扩大。

特征四，群体性事件的“燃点”在降低，轻微冲突即可引爆。

从生命财产利益切实受到重创，到南宁“假军车”事件中的轻微冲突，乃至公众对环境污染问题的非理性担忧，都可能引燃一起群体性事件。可能点燃群体性事件的导火线至少有：官员贪腐、贫富差距、官民对立、暴力执法、招考黑幕、民生问题（食品安全、环境污染、医疗、教育、养老等）、征地拆迁、司法不公。

特征五，80后、90后也在开始参与甚至率先掀起群体性事件。

80后、90后是更注重权利的一代，也是更易对政府不满的一代。虽然据现有报道，南宁“假军车”事件中，他们的比例难以统计，但此趋势值得警惕。80后、90后更易通过网络通信方式（如QQ群、微信、社交网站等）串联，组织、酝酿、煽动群体性事件，且隐蔽性较强。各级政府部门如有条件，可加强对上述人群和网络的监控力度。

化解诸如南宁“假军车”之类的群体性事件，无太多捷径可走。响应中须注意三点。

第一，警方在现场处置时应做到理性、克制，在化解摩擦的过程中，官方要尽可能地低姿态，避免强力执法，否则有可能把简单的摩擦上升为严重冲突。

第二，第一时间在主流舆论场上回应质疑，做事件性质的“第一定义者”，阻击谣言。

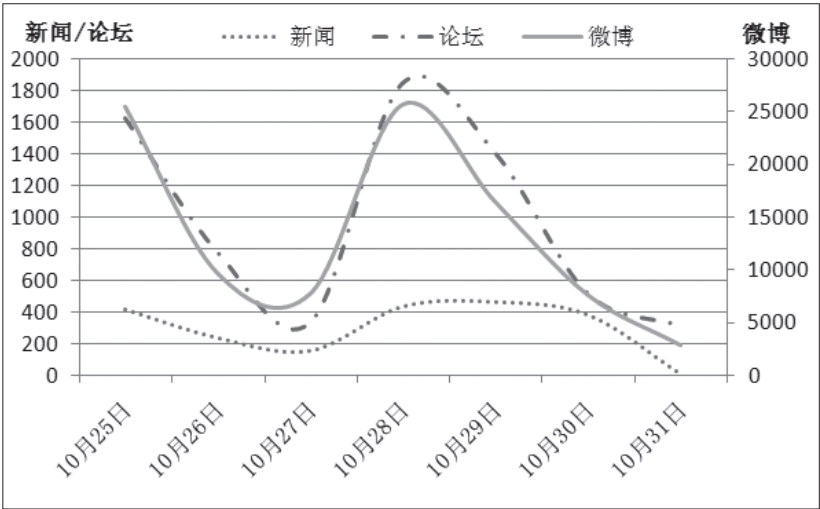
第三，在后续处理滋事群众时，宣传上不宜过于强势，可有重点地“放大”宣传对肇事者的处置信息，“淡化”乃至“不提”对滋事群众的处置举措，安抚群众，浇灭又一燃点。

案例 3 温岭杀医事件为何越“维”越“不稳”

2013年10月25日，浙江温岭市第一人民医院发生一起故意伤害案，3名医生被捅伤，一人死亡。行凶男子系该院患者，因对此前手术持有异议而起杀机，日前已被警方拘留。

事后，温岭市政府和医院片面“维稳”的做法，引发医护人员强烈不满。多地医生聚会抗议，负面舆情迅速发酵。

1、舆情走势



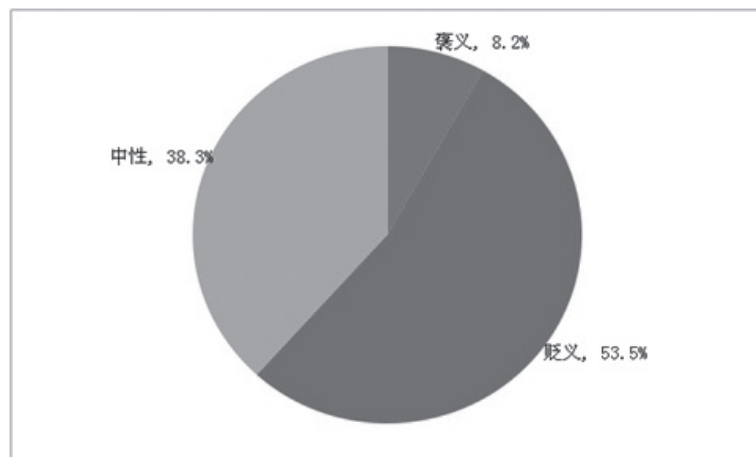
2013年10月25日，杀医案发生后，立刻引起网民关注，当日舆情总数逾2万篇。

10月27日，温岭市卫生局长签发《关于加强卫生系统队伍稳定工作的紧急通知》。遇害医生的遗体解剖后，院方未征得死者亲属同意，试图擅自火化，遭到死者家属及医护人员阻拦。当晚，温岭警方赴现场维持秩序。

10月28日，温岭市人民医院和邻近县市的数百医护人员，聚集在温岭市人民医院小广场内，抗议医生遇袭事件。该活动在网上得到上百家医院的声援，同时，网络开始出现“政府抢尸”“特警释放催泪弹”等传言，使得本已平息的舆情再掀高潮。

10月29日上午，包括台州、温州、杭州、嘉兴等地数家医院举行悼念活动，用横幅和标语来呼吁社会关注医务人员群体的人身安全。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬态度看，网络平台整体上呈负面态度。其中，对官方处置的贬义态度占53.5%，中性占38.3%，褒义占8.2%。

3、网民观点

【对医生抗议行为表示理解】出了这么大的事，有医生想罢工抗议很正常。但有人罢工聚集，有特警站墙也是正常。只希望两边都能保持一定的克制，相信抗议的目的是为了引起关注，表达哀思，而不是为了发泄暴力，把仇恨转嫁。（新浪微博 Helen__Lau 观点代表性 27.8%）

【质疑政府和媒体角色缺失】必须严惩凶手以慰逝者！恳请政府部门做好逝者与伤者的安抚工作。但是在事件中，温岭市政府为何迟迟不发布权威信息？事件后医院安保将如何开展？今后又如何妥善化解医患矛盾？这些为何无人回答？（百度贴吧 Letty 染 观点代表性 25.3%）

【认为政府动用警察维稳使矛盾升级】原本处于热点关注退化期的一件“医患”事情，却因为当地政府为了政绩而维稳的行为，再次高调地回到了“官民对抗”的公众视野。不要以为知识分子都是怯懦卑谦的，只要触到底线，同样可能大声抗议。（腾讯微博章绍龙观点代表性 24.2%）

【认为医患关系紧张的根源在于医疗体制问题】作为一个困扰国人多年的问题，医患关系何以在中国糟糕至此，各方已经作出大量探讨。畸形的以药养医体制是制度根源，“全世界医生都靠技术吃饭，惟有中国靠卖药生存”。（南都网王佳观点代表性 22.7%）

4、舆情解析

2013年10月中下旬，全国各地连续发生多起医疗暴力事件。而“温岭杀医案”无疑将舆情效应扩至最高峰：数千医生静坐抗议，近百医院网上声援。显然，事态发展超出了温岭市相关政府部门的控制范围。

为何“温岭杀医案”能够引发如此大的舆论漩涡？医生群体爆发聚集事件是偶然中的必然。而温岭官方“事前预判不够，事中辟谣不力，事后片面维稳”之举，则是火上浇油。

此事的发展，大致经历了三个阶段。

第一阶段，医生被杀，政府和院方试图擅自火化遗体，遭到阻挠。

这是突发公共安全事件的初期。这一阶段，医生所代表的受害者群体，与卫生局、医院所代表的官方，皆处在“试探期”：任何一方的细微之举，都可能会影响事态后期的人心向背。

具体到温岭杀医案，舆情学理论显示，如果同类事件在一个地点/部门/群体身上连续发生多起，在舆情上就会有倍增效应。而据权威部门披露，仅2012年一年，全国就共发生恶性伤医事件11起，造成7死28伤。这一背景已致医生整体不安全感骤降。10月中下旬“10天6起恶性伤医事件”的连锁舆情效应，更可能令温岭杀医案带给受害者群体的心理创伤，成倍扩大。医护成为具有共同“被剥夺感”的弱势群体，温岭事件成为医生情绪的“爆发点”、舆情“断裂点”，应该不算意外。

可惜的是，温岭官方在事件初期没能正确预判形势。“试图火化”等举动既缺乏章法，也未作人性化考量，以致一开始便埋下“对立”阴影。

第二阶段，警察出动，谣言滋生，政府辟谣过慢导致失分惨烈。

杀医事件3天后，本该平息的舆情再起波澜。医生聚集在医院内举牌抗议，此举虽然“非常规”，但只要把控得当，未尝不是一种受害者宣泄情绪的渠道。但官方派出大批特警赶赴现场，在视觉上则显得“阵仗过大”“草木皆兵”。也为“政府抢尸”“特警释放催泪弹”“为不影响评选‘平安温岭’而强制出殡”等传言，留下传播空间。

有在现场者发微博质问：“我们的前方是全副武装的特警部队，后方是躲在窗户后面、高高在上观望的领导，四周是心理极度扭曲的老百姓……这就是我们没日没夜出诊换来的待遇？”引来众多声援者。

关注温岭事件的六成意见领袖，认为“抢尸传言”使得矛盾升级。在微博时代，对谣言，官方本应有“黄金一小时”概念。即使网络是一个信息海洋，官方微博由于其权威性和不可替代性，发出的信息也不会被淹没。第一时间抢占舆论阵地，至少可以把控舆论节奏。

可惜的是，温岭官方的辟谣不够及时，形式过于陈旧：直到抗议医生被劝离的晚上，医院负责人才出面否认抢尸，也否认强行运走尸体与“平安温岭”评选有关。针对特警的出现，则解释为“正好那个时候有警车过去（到灵堂）”。以致买账者不多，“该损失的声誉已经损失”。

第三阶段，事件后期当地政府部门和医院“片面维稳”的做法，加剧医生群体不满，反而助推了后者串联。

杀医事件发生后，当地卫生部门发电《关于加强卫生系统稳定工作的紧急通知》。该通

知强调伤医事件应属个案，要做好正面引导，及时掌握本辖区、本单位医务人员思想动态，切实防止极少数人借机采取一些过激行为，影响正常的医疗秩序。文件要求各单位“守土有责，看好自己的门，管好自己的人”。

平心而论，此通知并无问题，遇到突发事件，维护社会稳定亦是政府重要职责之一。但若片面维稳，则会陷入“不去解决问题，而去解决提出问题的人”的悖论之中。亦易导致声援医生者反问：“为什么医生被杀时，警察不见踪影，维稳医生时却那么积极？”把维稳矛头对向无辜的受害群体，也使政府方面极易陷于“道义低地”上。

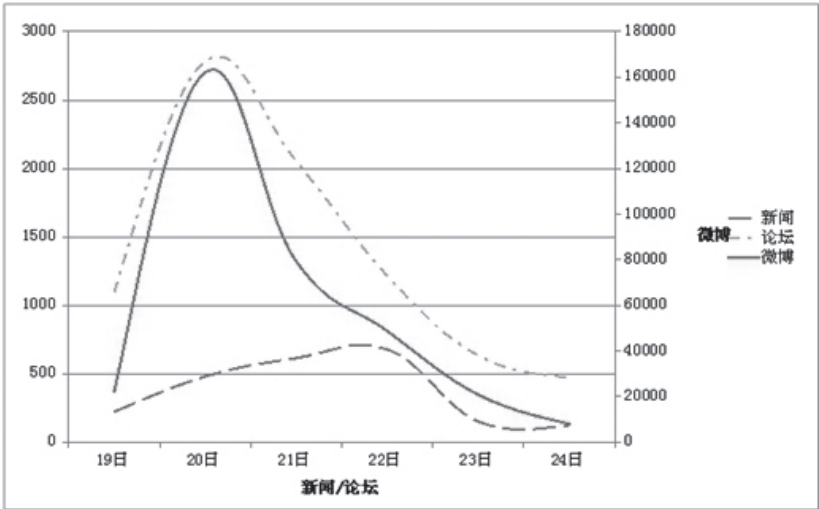
温岭杀医案后，政府怎么作为更适宜？政府应做的是“宜疏不宜堵”，即使要维稳，也应内紧外松。

比如，在杀医案后，政府和医院第一时间要做的是“安抚”，在保证秩序前提下，让医生们把追悼活动按原计划顺利完成，宣泄出内心的负面情绪。随后，医院可以停诊一天，但要留下必要的医护人员照看病人。几天内，警察可以派，但主要应用于维持周边秩序。只有当事态激化到一定程度时，才需要在暗处“备战”的特警出动。

案例 4 苍南城管与民冲突，遭千人“围殴”源头何在

2014年4月19日上午9时许，浙江温州苍南城管在执法时与一女菜贩发生争执。紧接着，城管与路过用手机拍照的黄某发生冲突，殴打致后者倒地吐血。5名打人城管随后被周围群众围攻，5人均受伤，其中2人休克、伤情危重。

1、舆情走势



2014年4月19日上午，温州苍南城管在执法时与一女菜贩发生争执，一过路男子黄某见状拍照，执法城管遂与该男子发生冲突。随后，黄某被打的照片在网络大范围传播，现场近千市民围困打人者。

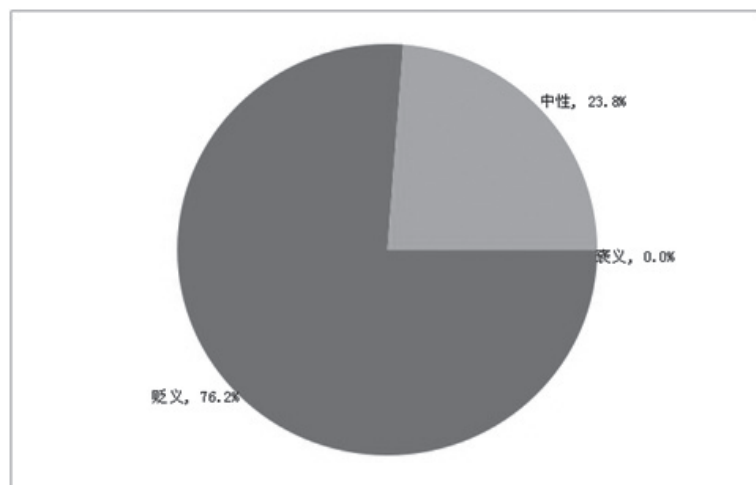
当日下午，人群不断聚集至数千人，并开始围殴被警察铐后控制在中巴车里的5名城管，现场失控，警车、救护车、城管执法车等被悉数砸毁掀翻。

20日，当地政府就相关问题进行了公布，称5名受伤的城管工作人员都是临时工作人员。同时，当地警方宣布，事发当晚已抓捕十余名现场挑事的涉案人员，“多为县城及周边的社会闲散人员”。警方表态将对打人城管和闹事者一视同仁处理。

21日，温州市苍南县公安局表示，对19日当天在现场参与挑头滋事的15名嫌疑人员，以及参与殴打他人的3名违法城管工作人员依法依规进行严肃处理。

21日，《环球时报》发表社评《苍南城管遭围殴是全社会之耻》再次引发网民对城管打人以及城管被打的热议。军事专家赵楚针锋相对，发表微博《容忍城管暴力才是社会之耻》。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台整体呈负面倾向，贬义占76.2%，中性占23.8%，褒义占0%。

3. 网民观点

【认为此次城管被打是“咎由自取”】城管从殴打商贩，发展到打死劝架老人，打伤拍照群众，简直无日无之。这次，城管在浙江苍南遭遇滑铁卢，在打伤拍照的群众之后，激起众怒，5名城管反被愤怒的群众打伤。看到有人说群众滥用私刑的问题，难道城管打人不是滥用私刑么？群众被打了，实施正当防卫，只要不过当，没问题，打得好！（腾讯微博丁来峰观点代表性39.2%）

【认为城管引发的问题值得重视】有人总说国人越来越冷漠了，但每当城管打人，总会有成百上千的民众“路见不平一声吼”，这足以说明城管如过街老鼠一般。以暴制暴不是办法，但对有些人来说却是没有办法的办法。对苍南城管打人事件，不想再评谁是谁非，就想问一句：究竟是小贩乱摆摊贻害社会深，还是城管更像毒瘤？（新浪微博连鹏观点代表性23.8%）

【认为应反思城管执法方式】转变城管执法方式是要务，比如负责取证举证，向法院简易庭起诉商户等。一些人认为没有城管，城市会乱作一团，进而支持城管的合理存在，这与城管本身层出不穷的不合规不合法的执法方式，进而引起社会对城管的某种厌恶和仇视是两码事。还是要在城管定位、执法方式上做出改变。（新浪微博梅罗伊观点代表性16.4%）

【不满政府“民工”说辞】城管打人是“临时工”，城管被打是“民工”。以前还说是临时工，这次连临时工都不是了。真是不出事不知道，一有事都不是政府正式工，要你们政府工作人员干什么？（新浪评论手机用户观点代表性12.5%）

【不认同官方此事由谣言引起说法】软件升级了？人民变公民了！政府、城管应该反思这种社会异常现象。别出事就怪人民不明真相，少数人挑逗，有谁会在强大政府机构、法律震撼面前糊涂闹事？（腾讯微博张守节观点代表性8.1%）

4. 舆情解析

近几年，城管与民众冲突事件中，大多是城管暴力执法导致百姓受伤。但此次城管反遭百姓围殴，演化为“以暴制暴”，是城管问题持续恶化的表现，值得各地引以为鉴。

舆情事件中，政府部门面对公众的质疑说什么、做什么，每一个细节都会被放大，并直接影响舆论的走向。因此，对于“说什么，怎么说”就应该更加审慎。

伤者情况如何？政府是什么态度？这是公众最先关切的问题。但事件发生后，官方并未在第一时间正面回应相关问题，让公众进一步产生质疑，在舆情应对中丢了分。此后，20日，官方称5名受伤的城管工作人员都是临时工作人员。“临时工”的说法又一度推高了负面舆情。

突发事件中，官方一定要有直面事实本质的勇气，在第一时间公布事情的真相，并表明“严惩不贷”的态度，方可稳住负面情绪。

另外，“临时工”的说法，或许是事实，但也要注意措辞和态度，即把握“怎么说”的技巧，避免出现认为是推卸责任的表现。这一点上，警方表态将对打人城管和闹事者一视同仁的处理，一定程度上赢得了网民的肯定。

解决了说的的问题，接下来官方要注意的就是怎么做。表态的同时，各部门还要迅速对事件进行调查，并将处理结果及时公布。让应对有实质进展，才可能在负面舆情中“触底反弹”。

还有一点需要注意的是，舆情事件中，如何处理谣言也是要掌握的技巧。该事件发生之初，就有人散布“城管打人致死”的消息。对网络信息的监控和处理，至少应包括以下三点。

第一，对滋生谣言的可能性有认识，提前部署“舆论战”。

第二，对QQ群、微信等隐蔽化的网络组织方式有认识，在重大负面舆情面前，加强对上述网络平台的排查。

第三，对不实信息及时发声辟谣，积极引导舆论。

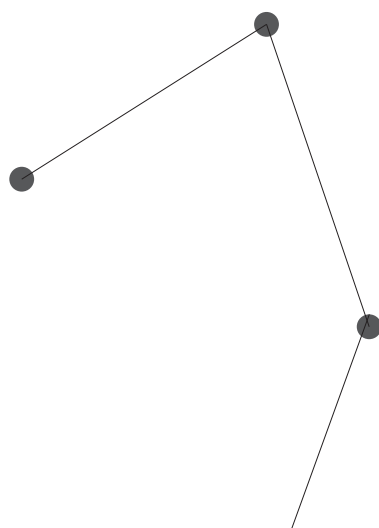
此外，群体性事件里同阶层人群的“抱团取暖”效应也应引起重视。近两年来，群体性事件的一个新特点就是：聚集、滋事者并不总是直接利益相关方。更多演变为只是共同身份、共同阶层、共同职业甚至是共同情感、共同价值观的人群。他们容易在一起具体舆情事件中，被组织、动员起来，使群体性事件容易非理性地扩大。

具体到此事件，对城管暴力执法的仇视心理，加上对无辜被打的某某的同情，让民众在情绪上高度一致，引发了群体性事件。

另外，长远看，政府部门今后还要对城管执法方式进行改善，执法人员也要适应和配合公众的全方位监督。铁腕约束暴力执法，从根本上改善城管形象。

第四篇

新闻发言人篇



C H A P T E R 1 5

第 十 五 章

**站在舆论最前线的官员，
该怎么“有话好好说”**

传统上，各级政府机构的新闻发言人，往往由其宣传部门负责人充当。他们站在面对輿论的最前线，不论作常规性的信息发布，还是回应突发事件的质疑浪潮，其一言一行，都可能影响整个机构的公信力。

但近一两年来，一个明显的趋势是，新闻发言人的范围已扩展至整个政府机构。只要是站在輿论最前线的公务员，无论是“一把手”领导还是基层工作者，都可能在某一刻，充当新闻发言人的角色。

而2013-2014年，因发言不当而招致质疑的案例，不胜枚举。

2013年5月，原国家发改委副主任、国家能源局局长刘铁男“落马”。而国家能源局宣传部门此前面对媒体举报时，却仓促“辟谣”、自打耳光。2013年8月，江西瑞昌发生6名女童被教师性侵案，其副市长面对家长时发言“失当”，引发媒体断章取义。2013年10月，北京市外事办主任表示“烹饪推高PM 2.5”，被媒体解读为“雷人雷语”。2013年11月，黑龙江省发布整风行动结果时，却“隐去”了一名涉事领导姓名，从而引发輿论“替领导遮羞”的抨击。

进入2014年，同类案例照样频发：2月，湖南衡阳6官员被拍摄不雅视频，当地政府则以“被勾引发生性关系”概括之，引发輿论反弹。5月，合江县交警开房丢枪，被官方解释为“枪支暂时失去控制”，激起网民不满。同月，湖南300多名儿童血铅超标，当地官员却称“咬铅笔也能铅超标”，引发调侃声一片。

上述案例都提示，某种程度上，新闻发言人是一种“高危职业”。在此背景下，“由谁说”“怎么说”“说什么”三点，是每一位可能站在輿情前线的官员，需要厘清的问题。

问题一，由谁说？

我们建议，无论是发布信息还是回应质疑，如条件允许，最好恪守“一个出口”原则。即建立起一套清晰的信息发布工作流程，鼓励机构员工发现輿情隐患后，及时报告给领导或是宣传部。但回应必须是一个出口，由宣传部门负责统一的信息对外发布工作。即便是需要由领导或相关责任人出面回应，也应由宣传部门负责安排。这样可以避免“多个出口”导致“信息打架”，也防止领导因准备不足而仓促发言，造成被动或輿情次生灾害。

在这方面，典型教训是2014年4月的兰州水苯污染事件。多个信息出口，内容各不相同，导致“污染源何在”这一最基本事实成了糊涂账，极大地降低了政府的公信力。

在此过程中，宣传部门的首问负责制很重要。所谓首问负责制，就是第一个接到新闻媒体来电询问的员工，扮演好“信息桥梁”的角色。如果无权限发言，也不要笼统地以“我不清楚”来推卸责任，否则一旦见报，就可能是下一个舆情隐患。

首问者的责任是：帮助记者找到宣传部门的人，或者是把记者的电话转给宣传部门的人。以下答复可供参考：“此事件请您联系我们宣传部门，我把他们电话告诉您。为了保持联系，也请您留下您的联系方式。”

问题二，怎么说？

新闻发言人的角色具有双重属性。表面上，他是公众眼中的“政府形象代言人”，是质疑声浪的“首当其冲者”。实际上，应对舆情不只是新闻发言人的事，而是整个机构/单位领导的决策在背后起作用。新闻发言人个人意志能够作为的空间，本身很有限。这也决定了，如何“戴着镣铐跳舞”，是一名合格新闻发言人的必修课。

官员面对新闻当事人或直接面对媒体时，怎么“有话好好说”，已经成为一门学问。

首先需要洞悉的一个大背景是：当前，网络已成为中国公众获悉信息的第一渠道，而网络阅读具有快速化、碎片化的特点。现下官民对立较严重，网上“民强官弱”趋势较突出，这些都极易导致官员的发言被媒体“断章取义”。并且一旦广为传播，网民的态度往往极不宽容，对真相易选择性忽视，“事后百口莫辩”。

因此，对发言的“事前审查”态度更重要。为此，我们提炼了几个注意点。

注意点一，准言慎言，尽量以单位回应为主。

注意点二，若一定要现场作答，则表述上尽量完整、清晰、准确，避免一元化或过于简单化论述，避免情绪性发言。如条件允许可录音备份并提出看稿要求。

注意点三，一旦发现媒体报道引用不清或理解不当，第一时间沟通处理。如对方拒不纠正，可迅速通过个人/官方微博、其他权威媒体发表辟谣声明，附上录音等证据，以正视听。

注意点四，当负面影响已然造成时，建议先道歉，再澄清。

注意点五，“工作在平时”。平时注意使用新媒体等工具多与网民沟通，打造亲民形象，培养自己的“粉丝”。

本章选取了2014年3月发生在东莞民政局身上的一个舆情案例，试图以此样本，综合剖析新闻发言人在面对一起负面舆情曝光时，“怎么说”的问题。

问题三，说什么？

新闻发言人要发布信息或回应质疑，以什么方式说公众更愿意听，并且能听得进去？

我们提供一条应对突发舆情危机的基本原则：速报事实，慎报原因，再报进展，边做边说。既不“失语”，又不“妄语”。既要关注意意，也要适度克制。

上述原则可被细化为几条小建议：

一，树立突发舆情应对“黄金一小时”观念，在舆情爆发后第一时间发声，作突发事件的“第一定义者”，挤压谣言滋生空间。

二，回应切忌草率、仓促、无准备。如果暂时无法得出调查结论，可考虑先示以真诚态度、展现重视。待稳住舆论后，再随着事件进展分阶段、灵活地释放信息。

三，如果有了调查结论，结论发布要尽量准确、翔实、可信，尤其是与舆论期待不符的结论，最好附上完整证据链。“空对空”的表态，只会激起更大的舆论反弹。

四，对外发声要有政治观和全局观，自下而上设置多层内容审核的关口，拿捏好分寸。在这里，我们特别提示两点。

一是应对突发輿情危机时，很重要的一条底线是不撒谎。

因为在互联网时代，“人人都是记者”，撒谎被发现、被质疑的概率很高，而高层领导是会重视网络輿论的。最后为了平息民怨，为此承担后果，被免职甚至付出更大代价的，一定是具体发布信息的人。2013年9月辽宁省辽阳市某个案例，很能说明问题：因为采访强拆，某媒体记者被打断了肋骨。但当地外宣办发布的通稿里却说，记者是自己不小心“摔跤”摔断肋骨的。事后，上述外宣办负责人受到了处分。可见，不管你是在执行谁的命令，最后你都得为你的行为买单。所以，新闻发言人应尽量不撒谎，也尽量说服决策领导不撒谎。

二是新闻发言人在表态时的分寸拿捏。

在当下，作出表态前“关注网络民意”，已成为不少宣传部门负责人，乃至普通公务员的常识。但在实践中，并非全文顺应网民呼声就好，而是要适度克制、有自己的准绳。否则，容易陷入“迎合民意还不讨好”的双输境地。

而在这方面的较成功輿情事例，是2014年6月，相关政府机构对“如何奖励”江西夺刀少年的表态。其中分寸把握，值得玩味借鉴。

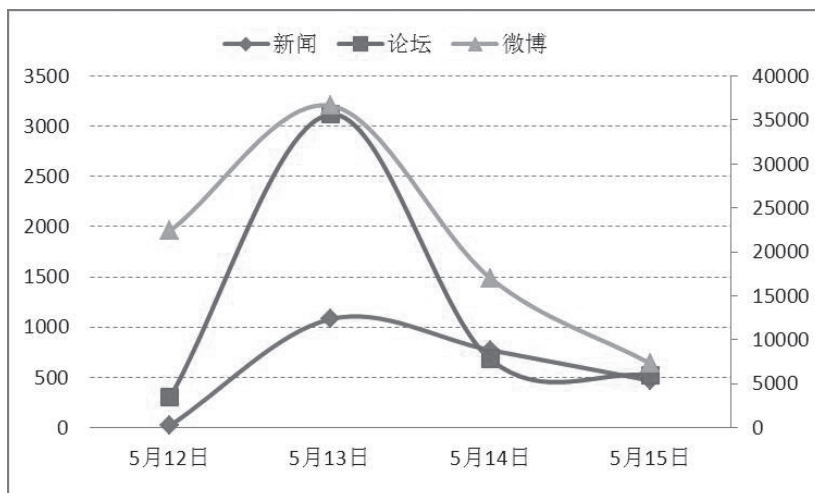
案例 1 发改委副主任刘铁男落马，官方如何辟谣能少“招骂”

2013年5月12日中午11时，国家监察部发布消息：“国家发改委副主任刘铁男涉嫌严重违纪正接受组织调查”，此消息迅速引起网民热议。5月13日，刘铁男被正式免去发改委副主任一职。

早在2012年12月，《财经》副主编罗昌平就在其微博上实名举报时任国家发改委副主任、国家能源局局长的刘铁男，称其学历造假、与商人结成“同盟”骗贷，并包养情妇。但4个小时后，刘所供职的国家能源局新闻办发言人即否认此事，认为举报“纯属污蔑造谣”，并声称要报案，“将采取正式的法律手段处理此事”。

此事当时引发网民热议，但官方并无动作，举报人一度认为举报会“烂尾”。但5个月后，刘铁男落马，这也令能源局的辟谣声明，陷入了“自打耳光”的舆论漩涡。

1、舆情走势



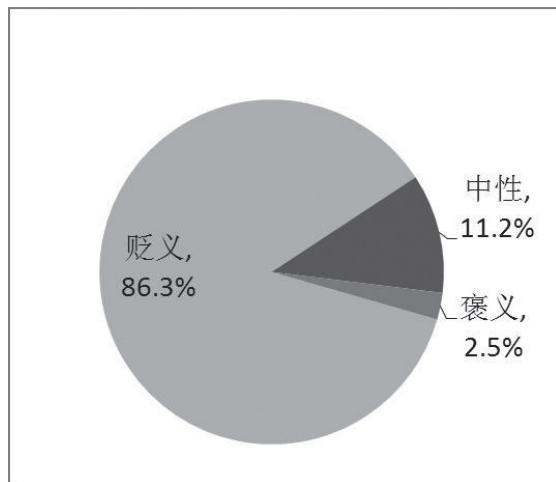
2013年5月12日，“刘铁男被查”的消息面世后，引来众多网民围观，微博平台当天的博文数达到2.2万余篇。网民联系之前其被实名举报的事情，调侃称：“在中国，谣言有时候就是遥遥领先的预言”。

值得注意的是，近三成网民表达了对国家能源局新闻办发言人的不满。有63条新闻报道聚焦了辟谣一事，评论多认为：国家能源局新闻发言人在事实尚未查清时即迅速辟谣，系不问是非地替领导掩饰。并将其斥为刘铁男个人的“家奴”。

5月13日-16日，媒体关于国家能源局辟谣声明的质疑继续发酵。15日，央视《新闻1+1》节目采访反腐专家，专门论及辟谣问题，称其为“不该出现的举动”。

5月16日，媒体又挖出刘铁男在国家能源局任职期间的工作不被业内认同，在刘铁男落马前夕，国家能源局还下发反腐文件等。有媒体评论“种种迹象都令国家能源局的辟谣沦为笑料”。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，境内新闻、微博、论坛平台的褒贬义倾向性趋于一致，总体呈负面趋势。其中，对官方处置的贬义态度占86.3%，中性占11.2%，褒义态度仅占2.5%。

3、网民观点

【讽刺情妇举报成反腐主力】刘铁男事件，又是情妇的“功劳”。回想最近一段时期，多少官员下马都是由情妇举报才开始调查的？反腐靠“情妇部队”，来拉出一队蛀虫，显然不是长远之策。（网易论坛鹰带燕观点代表性35.6%）

【新闻发言人成政府部门“家奴”】媒体人实名举报刘铁男腐败，能源局新闻办回应称是谣言。今天刘铁男落马，新闻办“辟谣”成大笑话。有媒体称新闻发言人成为家奴，是否“家奴”值得商榷，但现在一些部门的新闻发言制度确实已经异化为阻碍舆论监督的一个门槛。（新浪微博中青报曹林观点代表性27.6%）

【反腐要靠深度的体制改革】刘铁男或许是被微博举报的级别最高的官员。如果捉老虎、拍苍蝇这样的风险活儿，都让民众监督来做，反腐只能永远任重着，道远着。刘铁男落马，远不值得欢呼雀跃。但倘以此推进反腐肃贪的法治进程，则国家幸甚，民众幸甚。（新浪微博卓超儿观点代表性21.2%）

【接受公众监督是防止腐败的有效手段】像刘铁男这样的官还有很多，只不过没查到罢了。他不是第一个，也不会是最后一个，也不会是最大的一个。看来什么监督机构都能监守自盗。靠人民监督才是正道。（凯迪社区 百事_BEN 观点代表性15.8%）

4、舆情解析

从2012年12月起，刘铁男被举报可谓一波三折，最终以落马收场。在这一长达5个月的反腐连续剧中，国家能源局新闻办发言人中途“高调辟谣”，最终沦为笑柄，值得各单位新

闻宣传部门引以为鉴。

2012年12月6日，在媒体人罗昌平以微博形式实名向中纪委举报刘铁男4个小时后，刘铁男所供职的国家能源局新闻办公室有关负责人就对媒体表示，罗昌平所言“纯属污蔑造谣”。

国家能源局的此番应对至少有几点失当之处。

第一，辟谣过于仓促。在缺乏证据和调查的情况下，官方匆忙给出定论，易予人“无原则的背书式辟谣”之感。

罗昌平的实名举报与一般网络爆料不同，举报者是掌握翔实证据的资深媒体人，举报中罗列了翔实的证据，可信度相当高。而国家能源局新闻办面对这一情况，在4小时后就公开作出“纯属污蔑造谣”等结论，在危机公关上属于明显的应对失当。网络时代，第一时间回应质疑值得肯定，但在未启动任何内部调查程序，也未回应任何证据材料的情况下，就给举报者扣上“造谣污蔑”的帽子，非但不能平复舆论、定纷止争，反倒为今日的尴尬埋下了伏笔。

第二，刘铁男被微博举报的事实，多为学历造假、作风问题等私事，而国家能源局匆忙出面辟谣，混淆了“公域”和“私域”的界限，被舆论视作刘铁男“公器私用”的反面教材。

国家能源局一把手刘铁男遭举报，的确影响了该政府机构的整体形象。但机构的新闻发言人并非刘铁男的私人新闻官，是否报案，也应由刘铁男以个人名义做出。在未经调查的情况下，若政府机构以单位的信誉，为领导个人行为作“担保”，如遇事态反转，将重挫该机构的公信力和在公众心中的权威性。

第三，辟谣声明用词欠妥，“报案报警”易予人秋后算账、打压公民监督权之感。

面对领导被举报，国家能源局走了一条老路：在事实未明时，先向举报者展示其权力的“肌肉”，态度较为傲慢、强势。类似的常见手段还有通过非常规手段删除和控制网络举报信息，甚至全面封堵媒体报道。殊不知，这反而向公众展示了一幅“鸡蛋碰石头”的图景，客观上使自身陷入舆论上的弱势地位。

公允地讲，在处置类似事件时，出于行政级别和工作职责考虑，单位新闻宣传部门相关负责人的表态，必须从单位利益出发，受到各种因素影响，很难完全契合舆论的期待。但当辟谣是“必选动作”的时候，如何做到少“招骂”？却是可以锤炼的。

比如，面对刘铁男被微博举报，国家能源局的辟谣可以考虑如下思路。

首先，表态切忌草率，可在内部自查等程序启动后再进行，避免予人“无准备之仗”的印象。

其次，表态应尽量准确、翔实、可信。如有相关结论，尤其是与舆论期待不符的结论，最好附上完整证据链。“空对空”的表态，只会激起更大的舆论反弹。此外，如果暂时无法得出调查结论，可先示以真诚态度，回应微博内容，以展现对举报的重视。待稳住舆论后，再随着事件进展分阶段、灵活地释放信息。

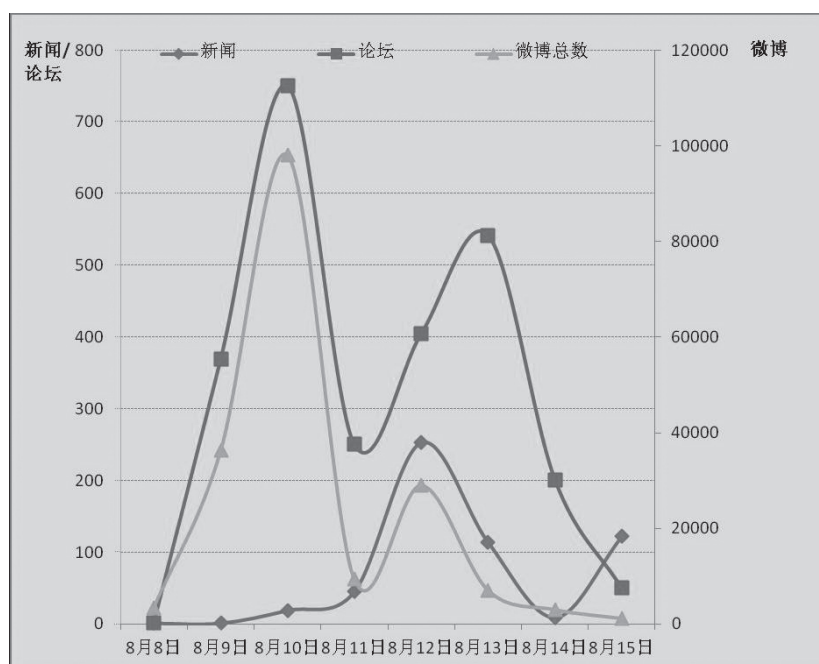
最后，如果本单位的确不方便调查，也应在表态中留有余地。比如告诉记者：“已注意到相关举报，正在研究处理。如组织认为有必要，不排除启动调查机制”等。切忌声色俱厉地扣帽子，或用“纯属”“正在报案”等结论性词语把话说死，这样做会遗患无穷。

案例2 副市长“孩子遭性侵不会向政府要钱”引哗然，官员回应应该避免“失言”

2013年8月8日,《新民周刊》报道了江西6女童遭教师性侵案。其中提到,江西省瑞昌市某小学班主任性侵多名女生并致部分染性病后,女生家长找到市政府。分管教育的副市长蒋贤智接待时,对几名家长说:“如果是我的孩子遇到了这样的事情,我就不声不响带她到一个没有人认识的地方去治病,不会向政府要一分钱。”

此言论在民间舆论场引起轩然大波。副市长随后向媒体解释其完整意思,但未能平息质疑。

1、舆情走势



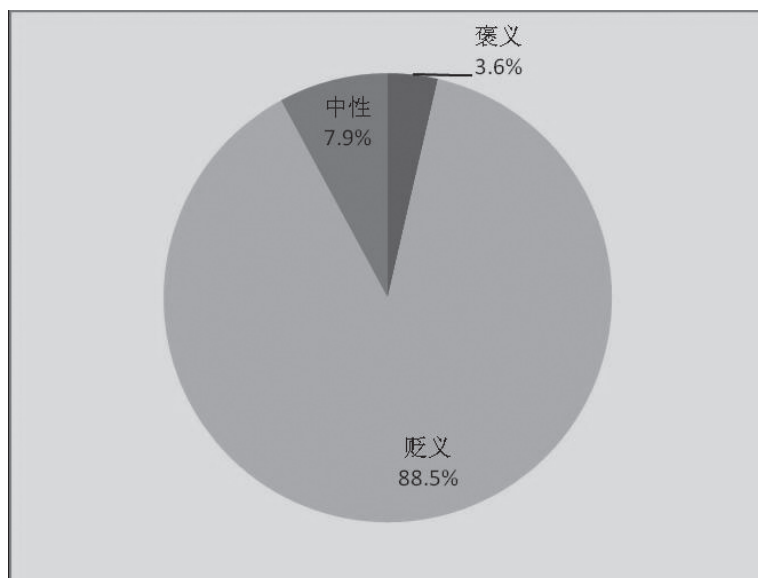
2013年8月8日,《新民周刊》以封面故事报道了江西6女童遭教师性侵调查。其中提到,副市长回应家长时说:“如果是我的孩子遇到了这样的事情,我就不声不响带她到一个没有人认识的地方去治病,不会向政府要一分钱。”

此语被各大门户网站引为标题,获得大量关注和评论,8月9日舆论飙升,10日达到顶峰。其中,大V袁裕来律师转发此信息后,微博转发量超过6万条。

8月12日,蒋贤智通过媒体回应此事。她表示:确实说过类似的话,但有前因后果和特定情境。承认个人言论“不严谨”,但称“决不会袖手旁观、推卸责任,将依法依规推进问题解决”。“之所以有类似表述,是希望保护孩子隐私,不想让孩子们受到二次伤害。”

此番话并未消解舆论高潮,再次引发网民的讨论,舆情再次飙升。有网友认为“瑞昌市副市长不仅不为自己的错误言论检讨,反而一再诡辩,令人愤慨”。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网民意见整体趋向一致，呈负面态度。其中，对官员言论的贬义态度占88.5%，中性占7.9%，褒义仅占3.6%。

3、网民观点

【质疑此位副市长的言辞】这个分管教育的蒋贤智副市长，不反思自己应承担的责任、自身渎职，却要受害人放弃正当的权利。这是纵容犯罪，与依法治国的精神相悖。这种道貌岸然的言论极其丑恶。蒋贤智副市长露出了鲁迅所言的“麒麟皮下的马脚”，显出了丑恶的本真。（腾讯微博李斌0791 观点代表性49.6%）

【市长的立场与民众相差过大】市长这话离“为人民服务”有多远？如果市政府的官员是民选的，她和她代表的政府敢如此说话吗？可能她有压力，只能劝大家做“顺民”。（新浪微博实竹岳观点代表性27.3%）

【支持受害者曝光性侵教师】如果第一个家长发现及时报案，就不会有后来。她们都是未成年人，这样的伤害却是一辈子的。如果是你的亲人，你还只在这里做个看客？（天涯论坛艾平3156482845 观点代表性19.6%）

【赞成副市长的说辞，避免孩子受二次伤害】我觉得你们误解她了，她的意思可能是避免让孩子受到二次伤害。毕竟这种事会影响孩子一辈子，况且拿了政府的那点钱，能有什么用？尊严不是用钱来换的。（新浪微博米芝芝芝观点代表性3.5%）

4. 舆情解析

瑞昌市副市长的“失言”现象，在官员群体中已非首次。官员面对新闻当事人或直接面对媒体时，怎么“有话好好说”已经成为一门学问。

官员说话，首先要洞悉当前基本的舆论环境及舆论传播规律。

第一，由于网络已成为中国公众获悉信息的第一渠道，而网络阅读倾向于快速化，受众对信息的接收呈碎片化特点，因此许多事件极易被断章取义。一些官员的言语，亦难以反映其全貌，只会被媒体提取出“最有冲击力”的细节和观点，而忽视了前因后果。

第二，官民对立严重。网上“民强官弱”特点明显，因此网民基于仇官、仇权心态，对官员的“失言”容易表现得极不宽容。比如，不关注某一言语的真实性或前后情景，直接进行评论或攻击。在官员进行澄清或解释后，亦“买账者鲜”。

第三，网络联想和人肉威力巨大，没有一个官员经得起全方位审视。因此一旦对“失言”处置不当，往往导致舆论迅速聚焦官员的其他问题，比如升迁路径、学历家庭或贪腐问题等。而网络联想迅速开展之后，人肉搜索威力巨大，往往能牵出更多、更大的“次生灾害”。

面对上述舆论环境，官员面对媒体时应该怎么说话？

几下5个注意事项可供把握。

注意一，准言慎言，尽量以单位回应为主。面对一些热点事件中的当事人，或者找上门来的媒体记者，官员不可不说，但亦不可“瞎说”。若机关单位已形成正式回应，尽量选取上述口径作答。若一时无法形成正式回应，可告知媒体单位高度重视、正在研究，一旦有结果会第一时间通知，并留下记者联系方式，与之保持沟通。

注意二，若一定要现场作答，则在表述上尽量完整、清晰、准确，避免一元化或过于简单化的论述，避免情绪性发言。同时，在条件允许时，注意录音备份并提出看稿要求，不给某些媒体断章取义或者刻意曲解的空间。

注意三，关注媒体报道，一旦发现报道引用不清或理解不当，可第一时间致电记者或记者所在单位办公室，进行沟通处理，及时纠正降低影响。如对方拒不纠正，可在“黄金一小时”内通过个人/官方微博、其他权威媒体或者官方网站，发表辟谣声明，附上当时对话的全文整理或音像证据，以正视听。

注意四，当负面影响已不可避免地造成时，建议先道歉，再澄清。当前舆论环境下，即便错不在官员，急于澄清仍会予人“推卸责任”“掩盖错误”等不良观感。建议先就不当言论真诚致歉，保证日后加以注意，把错误止于“失言”层面。当质疑稍平后，再发文详述前因后果，效果更好。

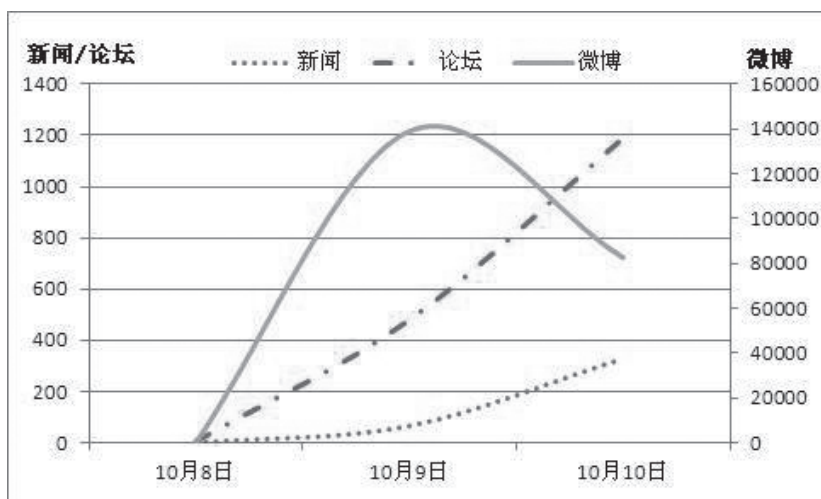
注意五，所谓“工作在平时”。平时注意使用新媒体等工具，多与网民沟通，打造亲民形象，培养自己的“粉丝”。一旦遇到“失言”场合，就可以迅速扭转话语弱势地位，澄清帖也会拥有更多受众。

案例3 “烹饪推高PM 2.5”后官员怎么避免说“雷语”

2014年，北京将举办亚太经合组织领导人非正式会议。新闻发布会上，北京市政府外事办主任赵会民对记者表示，“城市大了之后，中国人习惯的烹饪，对PM2.5的贡献也不小，希望市民配合做好清洁空气的工作”。

其观点引起争议，网民普遍认为该观点无科学依据。

1、舆情走势

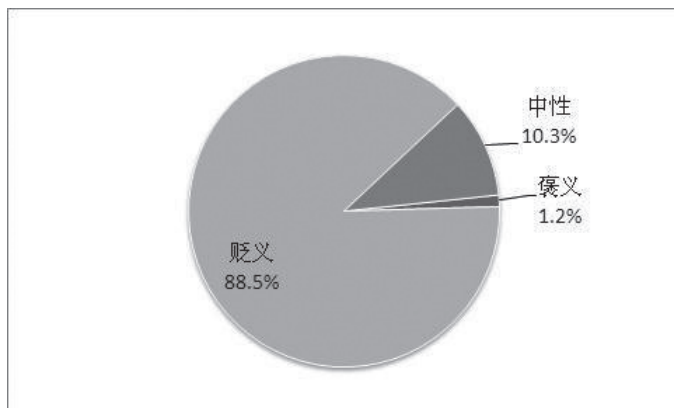


2013年10月9日，凤凰视频播出赵会民被采访的视频后，激起关注，其官方微博单条微博的转发数逾3万。紧接着，新浪、网易等各大媒体转载报道了该消息，舆论热度直线上升。

10月10日，北京市环保局相关负责人表示，“相比机动车、燃煤和工业扬尘，烹饪油烟并不算主要的PM2.5来源。不过烹饪油烟对PM2.5肯定是有贡献的，只是占比相对较小。”

红网发文认为，“治理PM2.5无效不该栽赃烹饪油烟”；中国经济网发文表示，“治PM2.5，别赖中国式烹饪，该赖中国式责任。”各大媒体相继发表观点，争论愈发热烈。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台的态度趋于一致，整体呈负面。其中，对官员言论的贬义态度占88.5%，中性占10.3%，褒义占1.2%。

3、网民观点

【调侃“需市民配合”不切实际】难道做饭也要实行单双号？单号开火做饭，双号冰锅冷灶。这样一举多得，即改善了PM2.5又省了粮食，反正饿不死人，省了粮食就是省钱嘛。（新浪微博李想是钱观点代表性45.7%）

【认为政府推卸责任】PM2.5一高了，连烹饪都是问题，还要居民配合。每出了问题，监管部门从来无责，全是老百姓惹的祸，什么逻辑？（新浪微博蓝蓝的创意观点代表性30.3%）

【结合其他热点事件调侃讽刺】北京交通委：司机开车发微博刷微信是拥堵主因，建议腾讯禁止其注册。北京计生委：市民光独生子女不够，建议夫妇丁克。北京教委：为照顾外来人员子女上学，建议市民让孩子读私塾。北京卫生局：为缓解各医院人满为患，市民非癌症自行治疗。（腾讯微博平静心田观点代表性17.2%）

【认为根源在于政府部分的配合】此话“雷人”！虽有学者称，北京夏季PM2.5中烹饪油烟占1/5，但总不能不开火做饭，因噎废食。政府管理水平、城市排放过滤系统更应该好好“配合”。（新浪微博新京报观点代表性6.8%）

4、舆情解析

这次危机案例一爆发，对赵会民个人的负面舆情滚滚而来。但仔细来看，这是一起非典型的“官员雷人雷语”事件。

现阶段的网络舆情大环境下，网民对于官员的雷言雷语可以说普遍有“不问真假，先相信”“不加细看，先扩散”的冲动，而且不假思索就开始贴上负面标签。

但实际上，“官员雷语”也分为两种类别。

第一类，是实打实的“雷人雷语”。

这类雷语被网民责难，甚至影响到官员干部个人直接公职的最大原因，就是将“党和政府”与“人民群众”两者对立起来。

这类雷语的最经典案例，就是“你是替党说话还是替老百姓说话”。纵观历年来的“官员雷人雷语”舆情事件，这种“官民对立”正是踩爆了中国网民和媒体的最大雷区。

比如今年6月苏州信访局某官员的“警察不打人，那警察是养来干吗的”；兰州某区旅游局长威胁交警“我是局长”；重庆官员称“跟政府作对就是恶”。这类“雷人雷语”的背后，根本问题是官员价值观扭曲和权力制约的缺失。

官员需要意识到，在公开场合说话时面对的不仅是几名下属、一个话筒，更会直接面对上亿网民的审视。一旦出言不慎，就会直接影响党的形象，损害党群关系、干群关系，挑战上亿网民的心理承受力。

第二类是被加工、炒作出的“雷人雷语”，是典型的“躺着中枪”，赵会民“雷语”事件就属于此类。

实际上，“烹饪对PM2.5贡献不小”本身并非无稽之谈。夏季北京城区PM2.5污染源数据表明，烹饪源占到15%~20%左右。

仔细看新闻，赵会民谈对限制机动车、关闭污染企业也同样提及。但“烹饪对于PM2.5贡献不小”单句话太过于抓人眼球，被网络媒体进行了断章取义，迅速形成了一个传播高潮。到这时再试图应对解释，已经稍显迟缓。

赵会民“雷语”事件体现出的是，许多政治素养过关的官员，却对当下新兴媒体的特征和传播规律还了解不足，亟需媒体素养的“补课”。

首先，在以微博、微信为首的移动互联网传播时代，人们接收、传播信息的方式发生了巨大变化，甚至对社会的看法都与之前有很大不同。对善于制造、炒作“爆炸性”标题的网络媒体而言，对官员话语的断章取义、更改标题经常发生。

而政府部门的干部还没有适应新的信息传播模式，更没有调整自己的语言表达及行为习惯。

第二，当下信息传播环境具有平等性、草根性的特征。“话一说出，转眼上网”的现象已经极其普遍。部分官员忽略了这点，与群众特别是媒体沟通时，依旧沿袭其随意发言、事后审稿的机械做法，因此导致“雷人雷语”现象频发。

第三，不可否认的是某些官员的曾经不合格表现，让网民已经对“官员雷语”产生条件反射，这也要求新阶段官员的言语要更加严谨。

因此，建议如下。

第一，官员应该“讲好理”，注重数据证据。如果赵会民直接举出有统计来源的数据说明“烹饪对PM2.5贡献不小”，可能断章取义就不会发生。

第二，官员需要“定好位”。讲话要“从公共立场出发”，在官员行使权力与百姓权益的平衡上要找准位置，不能错位。赵会民说“烹饪与PM2.5相关”可以，但要求“居民配合”则不妥。

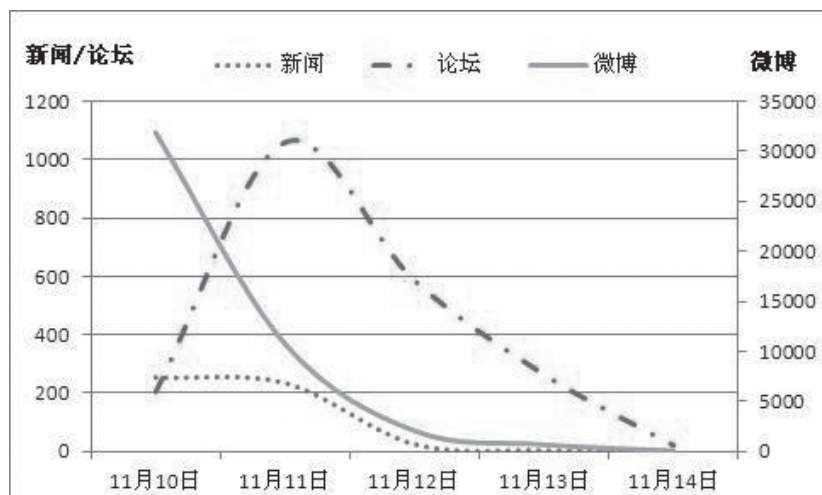
第三，官员同时也要“把好度”。在信息快速传播的时代，官员应当适时提高自身的媒介素养，增强同网络打交道的能力。必须清楚在公众场合什么话该说，什么话不该说。在此前提下，善待、善用网络，通过网络积极和群众沟通，而非将自己与上亿网民割裂开来。

案例4 黑龙江干部“喝死”陪酒人事件，为什么不敢公开

2013年11月10日，中央电视台报道了黑龙江省整风行动的结果：严肃查处547起顶风违纪案例，通报424人、调离岗位7人，对一名喝酒致陪酒人死亡的副省级干部，给予留党察看一年、行政降级的处分。

这名副省级干部是谁？为何不公开姓名？《新京报》、腾讯网、新浪网等以“黑龙江干部喝酒致陪酒人死亡”为题提出了质疑，引发大量网民关注。

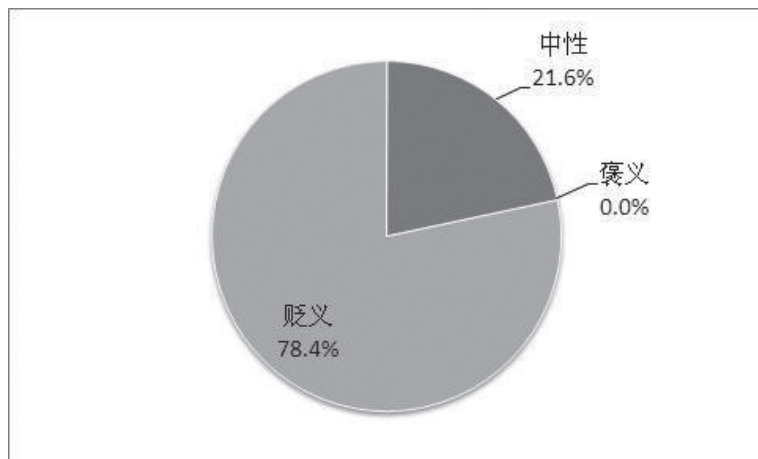
1、舆情走势



2013年11月10日，该消息经各大媒体报道后引起网民热议：“陪酒都能死人，而且当事人只是降级，通报的时候还不点名？”

著名财经媒体人罗昌平在其微博上评论说：“组织对干部还是挺爱惜的。一是要大家注意身体，二是闹出人命还要留党察看，不究刑责。”当日舆情总量逾3万篇，且延烧至13日。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网络平台整体上呈负面。其中，对官方处置的贬义态度占78.4%。中性占21.6%，褒义为零。

3、网民观点

【认为需曝光当事人名字】黑龙江某副省级干部喝酒致陪酒人死亡，近日被通报并处分。然而通报“只见其事，不见其人”。类似的通报近年来时常可见，用一个“某”字把做错事的责任人“保护”起来。这种做法不仅难以满足民众的知情权，更是对民众监督权的回避和漠视。为这样的干部遮羞，最终损害的是谁的形象？（新浪微博新华社中国网事 观点代表性 37.8%）

【认为应依法严惩】公款吃喝风的危害，轻则浪费公帑，重则腐化整个官场风气。公众对此是深恶痛绝的。因此，官场上发生喝酒死亡事件，更应该做到“严”有法度、“罚”有依据。不能一句“严肃查处”轻飘飘带过。（凯迪社区 小言论事 观点代表性 32.3%）

【认为需公开事件细节】涉事地方或部门有必要作进一步公开，如陪酒者因何致死，这场酒局的性质等。事实上，当地称对这一违纪现象“严肃查处”，可连个细节都没有，公众怎能判断？对涉事副省级官员行政降级等处分是“严肃”的吗？（《新京报》陶舜 观点代表性 19.8%）

【认为官场陪酒已成普遍现象】流传的喝酒民谣：“能喝八两喝一斤，这样的同志可放心。能喝一斤喝八两，这样的同志要培养。能喝白酒喝啤酒，这样的同志要调走。”“领导干部不喝酒，一个朋友也没有。中层干部不喝酒，一点信息也没有。基层干部不喝酒，一点希望也没有。”（新浪微博 张智勇律师 观点代表性 10.1%）

4、舆情解析

平心而论，做到信息公开，通过中央级媒体及时发布处理结果，是政府部门贴近群众、为民考虑的做法之一。

但为什么，公布雷厉风行的整风结果，收获的民间负面声音却大过褒奖？既然如此，以后还应不应该继续公开？还是应该公布所有详细信息？这可能是不少政法系统领导干部在思考的问题。

为了解答这种疑惑，在此推荐一本150多年前的书《旧制度与大革命》。

十八大之后，新上任的中纪委书记王岐山在反腐座谈会上正式推荐了这本书。王岐山说：“我们现在很多的学者看的是后资本主义时期的书，应该看一下前期的东西，希望大家看一下《旧制度与大革命》。”

书的作者托克维尔是经历了法国大革命的历史学家。他开创性地回答了以下几个问题：为什么在旧制度最繁荣、最开明的时期，革命却加速发生？大革命为什么在压迫最轻的地方，首先爆发？

答案的逻辑，和为何“政府公开信息却反遭骂声”的逻辑，是如出一辙的。

回顾法国大革命爆发的时代，托克维尔观察到了一个令人惊讶的事实：大革命前20年，社会财富正以前所未有的速度蓬勃增加，政府开明程度增加。但就是在这看似欣欣向荣的大环境中，爆发了反对的声音。

这一规律在于：越是政府信息完全不公开的年代，老百姓的期待和诉求就越低。而当政府开始改善、但又还未完全满足社会需求时，社会的诉求就会随之提升，爆发的批判声音也就越大。

如托克维尔所说，正是在政府改善的过程中，“民众对被政府盘剥的坏印象远大于政府放松专制的好印象。”

下面截取的一段网民声音非常具有代表性：“公开的作风整改，本应有公开的处理和通报。但如今，被处理人却成了通报上一个模糊的‘副省级干部’。陪酒的人都已死了，为什么那干部的名字不能刊登出来？喝酒喝成那样，责任完全在领导，不刊登姓名将有损整风的形象。”

而此时，我国的政府信息公开、行政职能转变工作，就正是到了这个改善并被批评的路口。

接下来将如何抉择？是走“回头路”，从此不再公开处理结果，还是根据现实情况，逐步适应群众日益提升的期待值，并对这种高要求作出积极回应？

答案是显然的。

既然已经做出严肃处理的结果，又非相关部门包庇犯错干部，何必让公众产生误解和联想？即使在改善的过程中，触发负面意见的节点，难以面面俱到地预计，但根据舆情反馈及时作为，适时公布群众迫切希望知悉的信息，也应是“走群众路线”的题中之义。

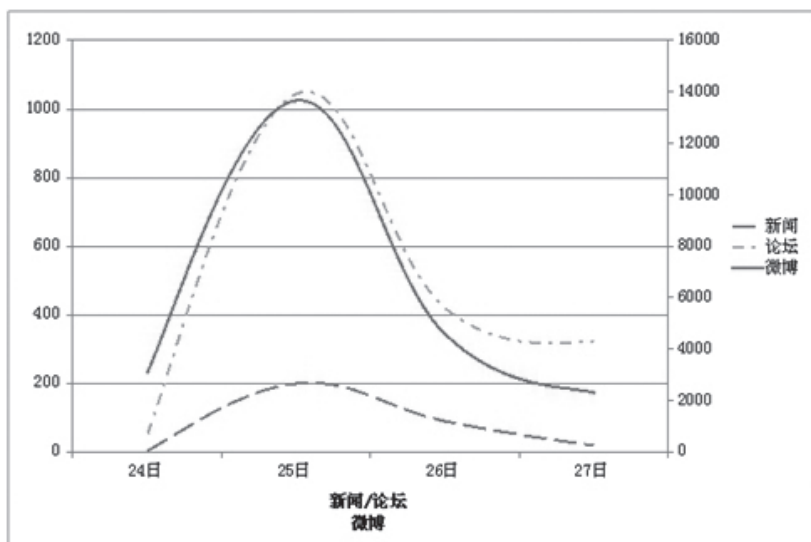
2013年12月17日，中纪委通报了10起违反中央八项规定精神的案例。其中，黑龙江副省级干部付晓光喝酒致陪酒人死亡，位列其中。至此，这位“副省级干部”才算是“露出庐山真面目”了。

案例 5 衡阳 6 官员“被勾引发生性关系”说辞为何成“神句”

2010年3月至4月，犯罪团伙嫌疑人李毅等人合谋，利用女子打电话勾引领导干部发生性关系，然后用针孔摄像头录像再对其进行敲诈勒索。2010年5月至11月，衡阳市卫生局原局长赵安民、常宁市政协原副主席尹文、衡山县政协原副主席康俊良、耒阳市林业局原局长段定华、耒阳市旅游局原局长石东升、耒阳市发展和改革委员会原党委书记刘洪汉均被姜春艳或龙明珠引诱上钩，发生了性关系，且被姜或龙携带的针孔摄像机将过程录像后，由李毅制成光盘。事后该团伙向赵安民等人敲诈勒索现金。案发后，李毅等6人被公安机关缉拿归案。

2014年2月24日，新华网记者从湖南省纪委获得证实，湖南省衡阳市纪委监察局重拳出击，严肃查处了一起党员领导干部生活作风腐化堕落串案。

1、舆情走势

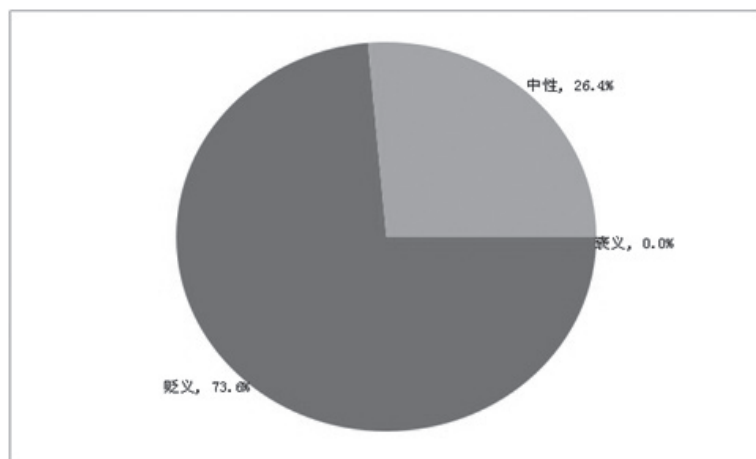


2014年2月24日，新华网发表以《湖南衡阳查处一起党员领导干部生活作风腐化堕落串案》为题的文章，而后网易新闻、《青岛日报》等转载该篇文章。该事件开始进入公众视线。

25日，《新京报》发表社评《衡阳六官员怎像雷政富般“单纯”》，称衡阳这起串案跟雷政富事件剧情如出一辙。人民网发表社论《性敲诈四年后才查？衡阳六官员遭色诱被撤职的未竟之问》，质疑“事发于2010年3月-11月间，但为什么4年后才作处理？所说的“案发”又是怎么发的，是有官员报案，还是被人举报？是监管不作为，还是有人包庇？”。而在微博渠道，意见领袖@作家崔成浩@郭敬明有话说@老徐时评发表的相关评论，受到大范围的转发，使得该事件进入舆情高峰。

26日以及27日，网易新闻、和讯网、凤凰网等转载《新京报》以及人民网社评。头条新闻等媒体微博继续报道该新闻，使得该事件仍有一定热度，但舆情热度已大幅度下降。

2. 褒贬态度分析



从褒贬义上来看，网络平台呈负面态度。贬义占73.6%，中性占26.4%，褒义为0%。

3. 网民观点

【质疑被勾引发生性关系的说法】你们总造新词，我们都跟不上了。去年，轮奸不叫轮奸，叫“轮流发生性关系”。今天，又出来个“被勾引发生性关系”。一个巧妙的词语，使犯错的干部一下成了值得同情的受害者。如果真那么容易被勾引，我劝这些干部，早晨把丁丁锁进家里的保险箱再去上班吧！（新浪微博 作家崔成浩 39.8%）

【质疑官德降低】衡阳6官员被勾引发生性关系遭查。“被勾引”的隐意是：官员也是人，这回乃被动犯错，阴沟翻船。或应被同情，但组织上硬是办了。其实小学生都知道规避生活中的陷阱。社会对官德的期待在屡屡失望之后，底线越降越低。我担心有一天，官员们煞有介事地喊“坚决不主动乱搞两性关系”，也会赢得掌声一片。（新浪微博 清华肖亚洲 观点代表性29.5%）

【质疑官方有为涉事官员开脱的嫌疑】24日，在媒体报导又出新词：“被勾引发生性关系”。讲述衡阳6名官员被女子打电话勾引发生性关系，遭录像后敲诈。此6人已撤职。如今丑事被暴露，强调受害被勾引。犯了错还显得那么无辜、那么纯洁跟处男似的！开脱理由真好笑，请问网友信不信？如果大家都信了，我也想被勾引！（新浪微博 郭敬明有话说 观点代表性19.4%）

【质疑类似事件通过曝光才发现】如果领导干部被爆不雅照片视频，不予党纪政纪处分，会有色诱吗？（凯迪网络 罗馨X 观点代表性11.6%）

4. 舆情解析

衡阳6名官员“被勾引发生性关系”的消息一出，即引起舆论强烈反弹。网民在争相嘲讽、调侃的同时，也给“被勾引发生性关系”冠上了继“轮流发生性关系”后又一“神词”

的称号。

在泛娱乐性质的网络环境中，桃色新闻本就容易吸引网民的眼球，官员的桃色新闻更是会成为关注的焦点。此前，重庆北碚区原区委书记雷政富涉不雅视频遭人勒索，当地十余名官员、国企高管纷纷被免职后，也曾一度引发过全国关注。

如此高的关注度下，相关部门的态度如何、如何认定此事，也就一并会被网民解读。

“被勾引”的说法，就是在这样的舆论环境下，滋生出多个含义。

不少网民解读“被”字含义，认为是想说明涉事官员乃无心之过，遭到敲诈勒索，甚至可能还有点“冤”。有舆论认为，官员曝出性丑闻，官方却在强调被勾引。经不住诱惑还在怪别人，实在是难躲为涉事官员开脱罪名的嫌疑。

可以说，官方不恰当的表述，使得这次事件在舆论场又发生“二次地震”。原本只是对涉事官员的指责，因为“被勾引”的表述，将指责转移到了当地政府身上。

而与此类似的词语，如“与多名女性发生或保持不正当性关系”“色诱”等，也曾颇受诟病。不管当地政府初衷如何，至少这一说法已经在舆论中产生了不良影响，这无疑值得省思。

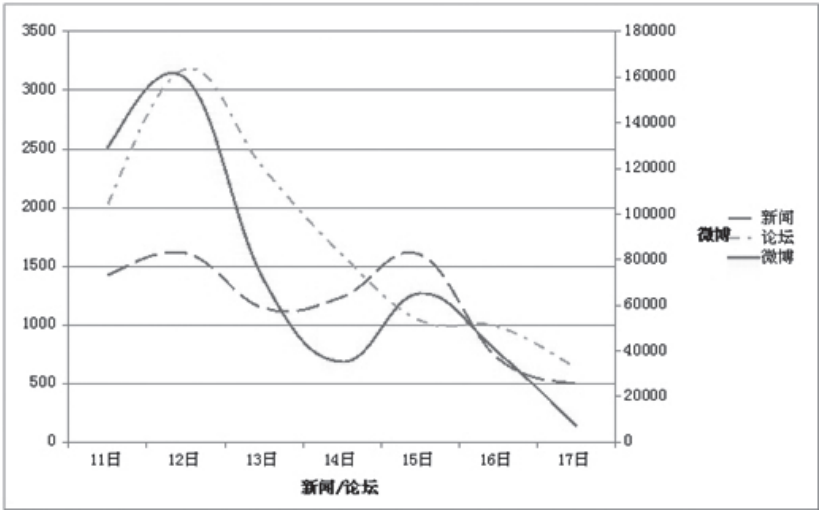
“勾引”领导的犯罪团伙固然有罪，被“勾引”的官员也难以推责。在当下中央大力整顿领导干部队伍的过程中，官员的言行，更是被民众放在放大镜下关注着的。对官员道德底线等要求，也要高于普通人。

因此，面对此类事件，涉事官员要以主动的态度认错，相关部门也应该对涉事人员严肃处理，必要时进行切割、不偏袒。而在措辞时，也要充分考虑网络环境下可能放大的各种可能。要知道，在这个过程中，任何透露出委屈、埋怨的话语或字眼，都会引起舆论的强烈反弹。

案例 6 兰州自来水苯超标，信息出口不一导致的被动

2014年4月11日，兰州自来水被曝苯超标。至14日全市恢复供水，其间兰州政府部门在污染问题上反应迟缓，消息出口不一等问题加大了事件处理难度，值得引以为戒。

1、舆情走势



2014年4月10日17时，兰州威立雅水务集团公司在对第二水厂出水口检测时发现自来水中苯含量高达118微克/升，高于国家标准10微克/升。

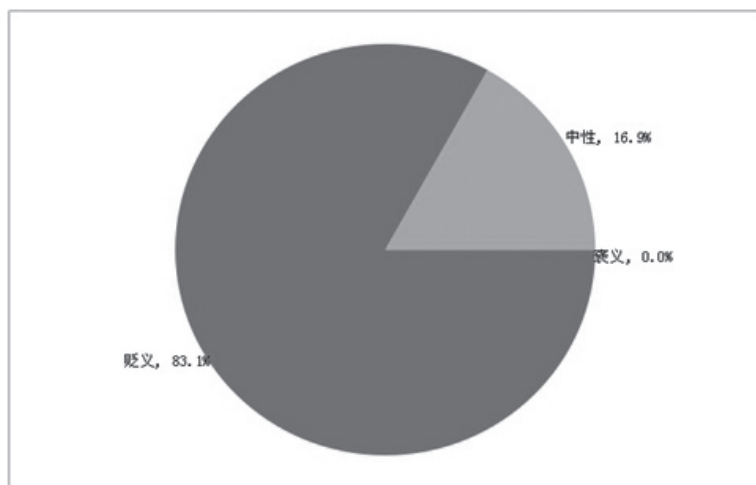
11日，兰州市惟一供水企业兰州威立雅水务集团出厂的自来水被曝苯含量超标20倍。兰州市政府当日下午回应称未来24小时，自来水不宜饮用。致使兰州市出现抢水潮，引起舆论广泛关注。

13日，兰州市“4·11”局部自来水苯指标超标事件应急处置领导小组发布消息称，此次局部自来水苯指标超标应是周边油污造成的。中国甘肃网随后发布新闻明确，含油污水的成因是原兰化公司原料动力厂原油蒸馏车间分别在1987年和2002年发生物理爆破事故造成渣油泄出。

14日下午，兰州市民向法院提起民事诉讼，要求兰州威立雅水务公司提供其近一年来水质检测的真实数据，并进行民事赔偿和公开道歉。兰州中院立案庭拒绝接受提交的起诉材料，并表示，公民个人不属于“法律规定的机关和有关组织”，不具备“诉讼主体资格”。

14日上午7时，兰州的城关、七里河、安宁、西固4个区全部解除应急措施，全市自来水恢复正常供水。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台整体上呈负面倾向，贬义占83.1%，中性占16.9%，褒义占0%。

3. 网民观点

【不满政府公关处理方式】兰州自来水事件让本来已经公信力欠缺的政府，进一步陷入了信用危机，装傻几乎成为政府一直以来应对危机公关的处理办法，这种鸵鸟精神只能加速灭亡的速度。其实危机公关的最好做法就是敢于面对错误，公开失误原因，追责渎职官员，承诺改进办法，向民众公开道歉并取得谅解！（新浪微博 翁涛微博 观点代表性34.4%）

【质疑自来水污染原因】一个月前，兰州市就有过自来水受污染的“传言”，市政府当时还做了辟谣，对“传谣者”做了处理。自来水苯污染的原因用自来水苯严重超标系“中国石油天然气公司兰州石化分公司的一条管道，发生原油泄漏，污染了供水企业的自流沟所致”来糊弄市民，未免有点愚不可及！兰州市自来水苯污染的真正原因究竟是什么？（强国社区 燕山之石 观点代表性27.3%）

【指责当事企业无良】今日新闻发布会上，威立雅水务终于首次面对公众，并承认3月份兰州自来水有异味，的确是水质出了问题，兰州人民当时的感觉是正确的。威立雅水务，不只是无良奸商，简直就是戕害生命的罪犯！兰州人民已经喝了一个多月问题水了。（新浪微博 杜建国微博 观点代表性21.4%）

【应加强公共民生领域监管】自来水属于战略资源，事关国计民生，为何让法国企业威立雅来控制？这种把关系国家命脉的公共事业交给外资来控制的做法，本身就是不谨慎和不负责任的。兰州自来水上月出现异味，担心水质不安全，当地曾抓“造谣者”，结果相关部门的检测结果却是水质达标。直至今日爆出“水患”，政府监管难以自圆其说？（腾讯微博 法神 观点代表性16.9%）

4、舆情解析

反应迟缓，是兰州自来水苯超标事件中兰州政府的舆论形象。首先是10日发现污染到11日停水期间相隔18小时。这意味着，对污染毫不知情的老百姓已经饮用了被污染的水。

另一点是，10日的检测样本来自2日的取样。在前后8天时间里，兰州市民有可能已经饮用了苯超标的自来水。

这些细节被媒体挖掘出来，在老百姓中造成的恐惧和对政府的不满，可想而知。

在突发事件时及时公布信息，不隐瞒信息是我们所提倡的。但信息的公布也不是简单而无技巧的。领导干部应该对信息发布将引发什么样的反应有一定评估。例如以上两个信息，基本可以肯定一旦公布将会引发媒体和老百姓的质疑，此时单纯公布这一事实而不加解释，无疑是给质疑和反对声音提供了炒作的素材。如果可能，应该在这些信息发布的同时对老百姓有所交代。如适当切割，对相关责任人作出处理。

苯超标原因“一改再改”是兰州政府部门在应对水污染上另一个失策的地方。从12日起，先后有三次改口苯污染来源。

不论苯来自哪里，领导干部要注意在遇到这些公共事件时，该统一信息的发布出口。且在发布前，来自不同单位的信息要汇总核对，尤其是涉及时间数字的内容。多个出口更不可控，加之各出口发布的信息可能不同，会导致信息的混乱，让老百姓觉得政府在撒谎。且在民意高度紧张的时间点，此类矛盾细节极易被炒作放大，造成舆情的次生灾害，恶化事件的处理环境。

兰州自来水苯超标的一个舆情次生灾害是，兰州中院拒绝受理5居民诉水厂案。从拒绝接受任何起诉材料，到对不立案仅做口头解释，拒绝出具书面文字裁定，这些都可以看出，兰州中院在应对此事时，基本采取的是躲避的态度。

指示法院不受理相关案件，是许多地方政府在应对此类事件时的常见做法。且不予受理环境污染的诉讼，是全国法院系统的潜在共识。但具体到此事，此时拒绝受理，除了给事件造成更多的新闻点外，没有任何益处。

法院大可以受理此案，展现出兰州中院和当地政府的开明自信的形象。案件受理后，到开庭审理，再到判决，中间周期较长。届时水污染事件早已平息多时，舆情的热点早已转移。且单个诉讼案件难以再掀起大规模舆情热潮，到时候法院可以采取调解的方式，尽量达成一个双方满意的结果。

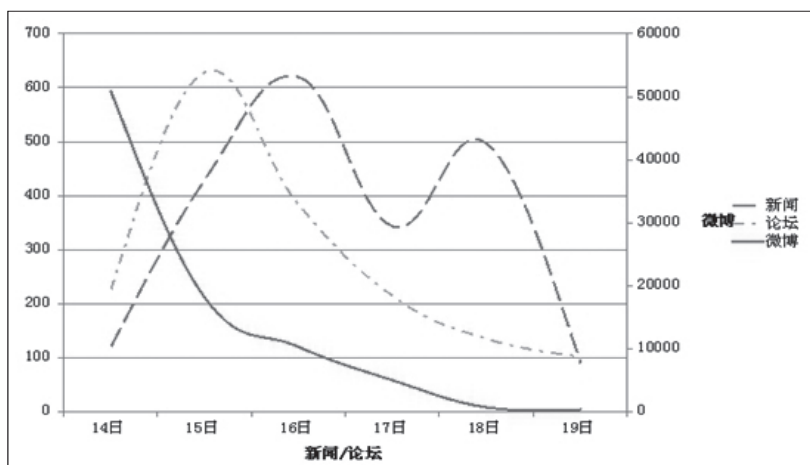
纵观兰州苯超标事件，其中政府部门在一些环节回应迟缓或避重就轻，给了传统媒体跟进、挖掘新事实的空间。新的事实又把舆论推向高潮。

尽量减少负面新闻点是减少负面舆情的一个根本原则，但并不是通过不回应或避重就轻的方式，因为不回应本身即是新闻。而应有全局意识，首要目标是等眼下事件的热度过去。此后即便某些局部有所反复，也可作为单个事件再予以处理，且不会再有大量的舆论关注。

案例 7 湖南儿童血铅事件，官方称“咬铅笔中毒”激化舆情

2014年5月，湖南省衡东县大浦镇300多名儿童被查出血铅含量超标，疑为当地一家化工企业污染所致。面对媒体追问，当地官员却给出了“咬铅笔致铅中毒”的回复。这一缺乏科学常识的“雷人雷语”在引起网民调侃的同时，也让儿童血铅异常问题得到社会和家长广泛关注。

1、舆情走势



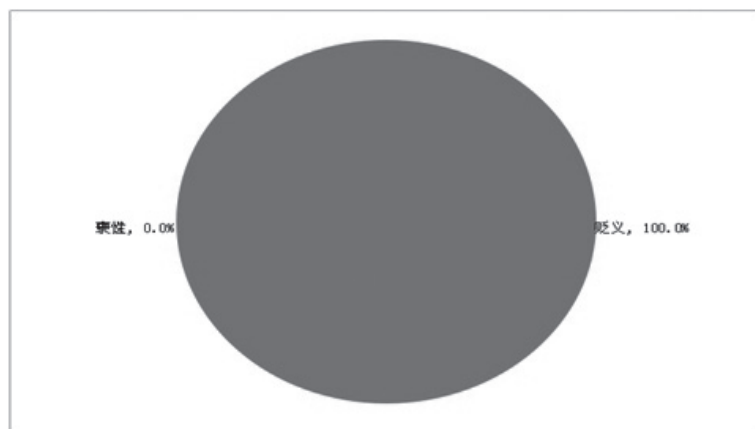
5月14日，央视《新闻直播间》报道：湖南衡东县大浦镇，超过300名儿童被查出血铅含量超标，疑为当地一家化工企业污染所致。该消息引起全国关注，环保造成生态安全问题被广泛讨论。

15日，湖南衡东检察院成立专案组，介入“大浦镇300多名儿童血铅超标”事件。两个办案小组深入有关职能部门和排污企业，开展全方位调查取证。

15日，衡东县大浦镇镇长苏根林接受媒体采访时称：小孩在学校读书，那个圆珠笔、铅笔，用铅笔的时候在嘴里咬，也可以形成超铅。该言论引发网民强烈不满。

16日，衡东县委披露，衡东县环保局分管环境监察工作的副局长张政国、县环保局大浦工业园区环保分局局长李建红、县环保局监察大队大队长吴水林被停止职务，接受调查。

2. 褒贬态度分布



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民整体呈现一边倒趋势，贬义占比达100%。

3. 网民观点

【调侃官员无知闹笑话】湖南衡东大浦镇，300多儿童被查出血铅超标，村民疑与村口电锌化工厂有关。但当地官员称，超标原因不能确定，辩称学生嘴里咬铅笔“也可能超铅”。铅笔其实无铅，而是石墨和黏土。官员不学习，天天闹笑话，不知道铅笔无铅、鱼香肉丝无鱼、糯米鸡无鸡、虎皮尖椒无虎皮、夫妻肺片无夫妻、老婆饼里没老婆。（新浪微博 中青报曹林 观点代表性41.6%）

【认为政府官员为利益说谎偏袒企业】昨天看了相关报道，当地铅含量达到了令人发指的地步，300多名孩子因为铅中毒，都不同程度地出现了健康状况，停止生长、腹痛、记忆力差。而当地政府却无耻地说，他们检测是达标的，厂子各项管理到位。镇长更是无耻地说：咬铅笔也会超铅！没有利益就没有袒护和谎言！（新浪微博 贤者衔泪 观点代表性25.5%）

【湖南血铅超标频发，质疑政府不作为】媒体集中曝光湖南衡东儿童血铅含量超标已过3天，而距离去年曝光湘米镉超标也过了快一年时间。同样的地点，同样的污染，似乎当地政府依旧还在以同样的态度，干着同样不作为的事情。相关部门的调查，却也是同样悄无声息。（腾讯微博 葛一峰 观点代表性19.7%）

【要求对相关政府部门追责】发怒大浦镇，昔日的污染土地里长出毒大米，今日的化工厂致300多儿童血铅超标。重金属严重污染，必须对当地政府和环境部门管理者追责！（腾讯微博 青春测井-演绎辉煌 观点代表性13.2%）

4. 舆情解析

贬义舆情占100%，这在诸多舆情事件中实属罕见。该事件引起舆论风波，除央视介入外，最主要的助推者，是当地官员的“雷人回应”。

事件能发展成为舆论热点，主要有以下原因。

一是因为受害者是儿童。舆论是天生同情弱势群体的，孩子无疑是最无辜的群体，也就比一般受害者更容易成为舆论焦点。近年来的婴儿喝“毒奶粉”、女童遭猥亵等新闻备受关注，也同样是因为这个要素。

二是涉及人数多。300多名儿童血铅超标，已经是大型公共事件，不但在当地会引起轰动，也具备了在全国范围传播的要素。

三是有环境污染的因素。近年来，公众的环保意识越来越强，对于环境污染的关注也越来越多。诸如雾霾、兰州水污染等话题都曾引发关注，环境污染问题发展成为热点事件的概率也越来越高。

四是有官员的“雷人雷语”作为引爆点。如果没有“咬铅笔致铅中毒”这一说法对舆论的刺激，舆论不会发展得这么快。现阶段的网络舆情大环境下，网民对于官员的雷言雷语可以说普遍有“不问真假，先相信”“不加细看，先扩散”的冲动，而且不假思索就开始贴上负面标签。这更提高了对官员该如何说话的要求。

为尽快平息舆论，应该做到以下几点。

一是尽快公布血铅超标原因，回应舆论质疑。无论是当地村民对化工厂的怀疑，还是公众对官员“咬铅笔致铅中毒”一说的指责，都表明了公众对事实真相的期待。因此，当地政府应以积极的态度，公开、公正、公平地调查事件原委，明晰责任，并对相关单位及责任人进行严惩，以平息民众的恐慌，给公众一个交代。

二是彻查污染企业，追究官员失职之责。发生本次300余名儿童血铅超标事件以前，就有媒体曾曝光过该地发生的类似事件。同时还有记者调查发现，当地污染企业存在非法排污行为。但面对这些已被公众知晓的事实，当地环保部门和官员却还矢口否认，坚称所有抽检结果均合格，无疑会让人产生蓄意包庇和逃避责任的联想。当地政府应再次彻查污染企业，并严肃追究环保部门和官员的失职行为，同时查清污染企业与官员之间是否存在利益输送。

三是对公共安全事件，应将紧急应对机制常态化。事实上，很多安全事件发展成为大型公共安全事件都有其前兆。以此次事件为例，在2012年时，当地就有不少村民发现儿童血铅超标。如果地方政府在当时就启动紧急预案，对涉事企业进行排查，及时消除隐患，就不至于使问题更加恶化。

四是借事件痛定思痛，积极整改转危为机。为避免后期舆论再度反弹，或再次发生同类问题，当地应加强以下几点。

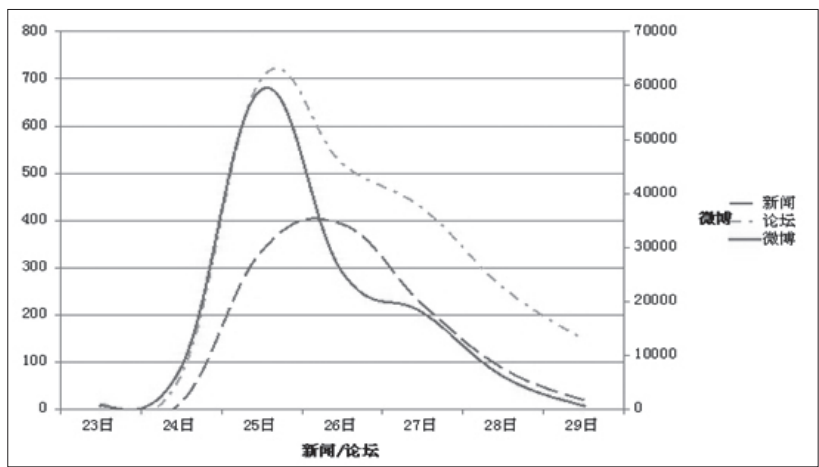
- 1、全面排查当地污染企业，积极协调整改，严重的责令关停。
- 2、明晰责任，建立相关部门及官员负责制。一旦出现问题追究到底，提高风险意识。
- 3、对当地居民进行全面普查和检测，确保居民的健康，争取民意，发现有病患，及时提供关怀和救助。

案例 8 合江交警开房丢枪，官方别再“制造新名词”

2014年5月23日，有网友在网络论坛发帖称，合江县交警大队副大队长许江带女下属开房弄丢配枪。随后合江官方对此事作出通报。

事件因为一个词语“枪支暂时失去控制”，而在网上迅速发酵。舆情呈现完全的负面态势。

1、舆情走势



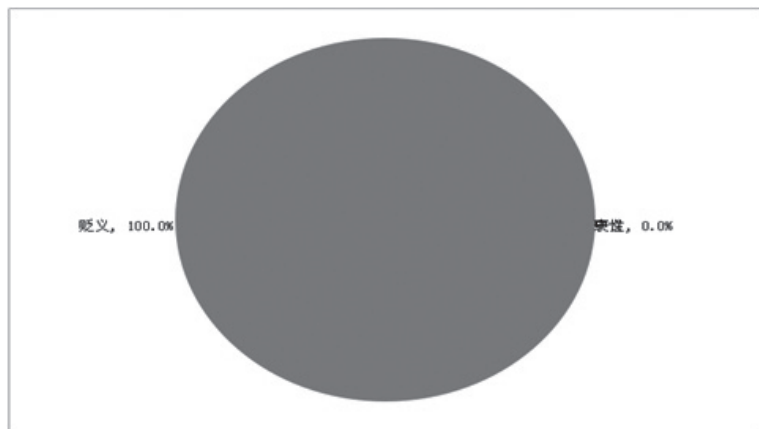
2014年5月23日，有网友在天涯论坛发帖称，合江县交警大队副大队长许江带女下属开房弄丢配枪，并长期与女下属保持不正当关系，以及与合江一家汽车修理厂有不正当利益输送关系。该帖一发出，在网络上引起较大反响。

当天，合江县纪委、县监察局对合江县公安局交警大队副大队长许江违反枪支使用管理规定等问题进行了立案调查。四川省公安厅要求彻查，并派出了工作组指导处理。

24日，合江县公安局副局长陈献辉接受采访时表示，许江一事并不是“丢枪”，而是枪支“失去控制”。当时打扫卫生的保洁员并未动那把枪，如果她动了，拿走了藏起来，那就是“丢枪”。

26日，经合江县监察局研究，报合江县政府批准，撤销合江县公安局原给予许江行政记过处分的决定，给予许江开除公职处分。经合江县纪委会研究，给予许江开除党籍处分。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民呈现一边倒趋势，负面占100%。

3. 网民观点

【调侃“暂时性失控”说法有才】“暂时性失控”颠覆成语“失而复得”。四川合江县公安局在回应其交警副大队长和女下属开房丢枪时诡称该警察的枪不是丢失，是“暂时失去控制”。不得不承认，合江县公安局真是人才辈出，“暂时性失控”的横空出世让该局有了继莫言之后再次挑战诺贝尔文学奖的底气和本钱。（腾讯微博 Rangers 祈祷观点代表性47.2%）

【认为应连带追究领导责任】陈献辉代表的是公安部门的形象，他肯定不是好官。随意发表不负责任、庇护狡辩的言论，给单位、政府引起如此大的非议，难道监督部门不应该好好处理吗？陈献辉不处理难以服众。（腾讯评论 真心男 观点代表性22.8%）

【认为官方应对有损“公信力”】没退房居然服务员进去打扫卫生？没发生性关系仅仅是谈工作居然先把枪取下放置枕头底下？谈完工作不退房？真是匪夷所思……政府官官相护只会越来越不得民心。这样的说法貌似没有人会相信，政府的公信力也一点一点被消耗掉。（网易跟帖 robertchunfu 观点代表性18.3%）

【表示要追究当事人刑事责任】且不说和女下属乱搞关系，和企业之间也存在不正当利益关系。单单丢枪这件事情就够严重了，不是双开就能解决的，应该追究刑事责任，才能起到惩戒作用。（新浪评论 手机用户73652 观点代表性11.7%）

4. 舆情解析

纵观丢枪事件的前后，合江县官方处理可以说是“一着不慎满盘皆输”。因为一个制造出来的新名词，之前合适的应对努力付诸东流。

首先，合江官方在此事的舆情应对上得体之处有二。

第一，反应相对较快。网帖发出在23日，次日合江县公安局就发布通报。考虑到此事并

非重大突发事件以及政府机关内部工作程序，这样的信息发布速度是比较快的。

第二，通报内容简短但关键点清晰。通报对网帖所涉及的问题都有回应。首先，就枪支问题，公安局表明已经调查，并对当事警员做出了行政处理。而就和女下属开房和与私企有不正当利益的问题则是表明由县纪委介入调查。

这是官方回应值得注意的，对明晰的事实予以直接的回应，而对尚不清晰的问题则只通报目前的进展，不轻易下结论做判断，以免随着调查深入出现官方信息的前后矛盾，造成不必要的公信力削弱。

尽管合江官方有上述应对的恰当之处，但以下几个应对失当让前述努力都失去意义，使得舆论一边倒地显示负面。

首先，制造新名词。合江县公安局副局长陈献辉在接受采访中强调，不是“丢枪”而是枪支“失去控制”。对于公安机关来说，这一表述或许是准确并专业的。但对普通老百姓来说，这样的表述反而成了为涉事交警开脱责任的证据。

其次，涉事交警被撤销原处分，予以双开。这一处罚与原县公安局作出的处罚相比重得多。在网民看来，这一惩戒的变更与之前“失去控制”相呼应，坐实了县公安局试图为当事交警开脱的行为。

单位负责人直面媒体是一个接近百姓、获取百姓信任的方式。但采用这一方式的前提是要明白什么该说什么不该说，要了解舆论的偏好和网络传播的特点。而官方制造新名词恰好是舆论乐于关注的传播热点。

第三，恰好与之前得当之处相反，合江县公安局副局长在接受采访时，对开房一事做了描述和回应。

既然这部分事实的调查权已经交由县纪委负责，那么副局长的这一回应是不恰当的。这些细节在事实尚不清楚的时候，提供给了媒体和网民可供发挥和演绎的内容。

基于上述几点，提出以下建议。

首先，既然此事合江官方已经通过微博发布事件通报，且就事件层级来看并无相关负责人出面解释的必要，建议坚持信息一个出口的原则，全程通过发布通告来告知事情的进展。凡是涉及尚在调查的内容，则不建议详细回复，以回复尚在调查过程中为宜。

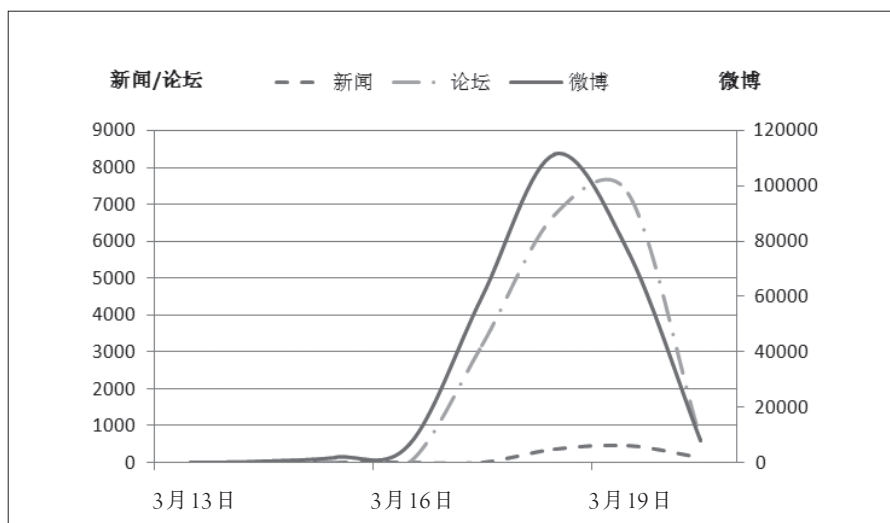
最后关于与女下属的不正当关系和经济利益输送的调查结果，建议在网络舆论平息一段时间后再在政府部门的官方网站上公布结果，以免形成舆论堆叠效应。

案例9 东莞“丐帮”遭曝光，民政局应对几宗罪

2014年3月13日，凤凰卫视“社会能见度”栏目调查《“丐帮”调查》报道，曝光了东莞一些犯罪团伙用各种非常手段使人致残，逼人乞讨的问题，引发舆论强烈关注。据了解，东莞操纵残疾人和儿童进行乞讨现象十分严重。根据相关统计，东莞市周边的乞丐，最多的时候达到3000人左右。

该事件经曝光后，网民普遍同情受害者，要求加强整治。同时，也要求彻查其他地区类似情况。

1、舆情走势



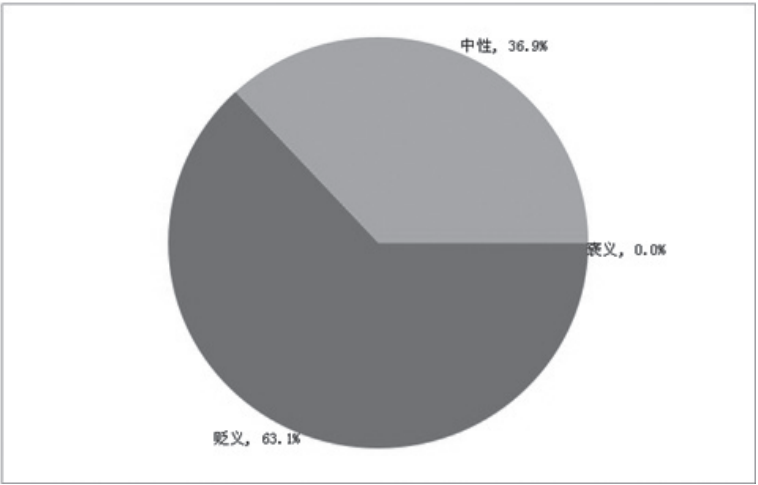
2014年3月13日，凤凰卫视“社会能见度”栏目，《“丐帮”调查》报道，曝光了东莞一些犯罪团伙用各种非常手段使人致残，逼人乞讨的问题，引发舆论关注。

3月17日，新浪微博官方认证微博@凤凰视频将凤凰卫视《社会能见度》调查揭露东莞“丐帮”控制乞丐的节目视频上传至微博。一时间，在微博引起强烈轰动。

随后，《环球时报》《新京报》、头条新闻等微博进一步转载报道，相关舆情进一步走高。

3月18日，广东东莞市民政局对此回应：东莞是否存在一些犯罪团伙用各种非常手段使人致残、逼人乞讨问题，需要等公安机关进一步调查。

2、褒贬态度分析



从輿情褒贬义上看，网络平台整体上呈负面倾向，贬义占63.1%，中性占36.9%。

3. 网民观点

【同情受害者遭遇】今天看了东莞残疾乞丐事件报道，觉得浑身发凉。这个世界上居然存在这样的事情，专门致残去行乞，真的有点难以接受，也真心觉得恐怖。想想那些刚几岁的小孩就被敲断手脚，真的很可怜！真心希望国家能大力整治这种惨绝人寰的行径！（新浪微博 弯弯月er 观点代表性42.5%）

【认为应加强整治】因公共管理缺位，才使得犯罪团伙如此凶残、嗜血且肆无忌惮。东莞“丐帮”黑幕已被揭开一角，我们希望扫除“丐帮”的罪恶就像东莞“扫黄”一样，除恶务尽。事实上不只是东莞，也不只是“丐帮”，应消除全国范围内所有像“丐帮”这样的公共管理死角，让所有超越现代文明社会底线的罪恶没有存在的土壤。（天涯社区 梔天下 观点代表性25.1%）

【议论路遇乞丐如何处理】我准备这样做：1、不管有多可怜的乞丐，帮饭不帮钱。给钱就可能是造孽。背后的黑手受到利益驱动，会伤害更多人加入，从这个角度看，给钱的滥好人也是帮凶。2、见到未成年和残疾乞丐报警并跟踪发布结果。（腾讯微博 杨同学 观点代表性20.6%）

【问责管理不力】东莞式问题，香港凤凰卫视揭露出东莞丐帮头用残酷手段弄残老人、孩子及外来打工仔做乞丐赚泯灭人性钱财后，广东警方与广东政府领导是否良心不安？又会如何善后呢？央视为啥不知道？两会委员们职责何在？苍天在上，那些被弄残乞讨的人的人权要靠谁去拯救？（新浪微博 永恒化道 观点代表性11.8%）

4. 舆情解析

这则媒体报道之所以引发轰动，很大程度上就是告知了民众，组织乞讨的人到底能有多残忍。

民众的反应可以预期，同情、愤怒还有谴责。这谴责有对丐帮背后黑手的，也有对政府部门的。

首份官方回应来自东莞民政局，时间是3月18日。新闻节目播出的时间是3月13日，5天以后的回应来得实在是有些慢。现在各地都有基本的舆情监测，没理由在播出以后并不知晓。18日才有反应的原因大概是17日的舆情高峰所迫。

视舆情热度以决定是否回应确实是一个可行的做法，但在恶性事件中并不适用。对于恶性事件快速反应是第一位的。即便根据舆情热度来决定是否回应，也应在事发后有所准备。但18日的官方回应更像是仓促成型的结果，缺乏深思熟虑。

“已初步制订方案，将加大对乞讨人员救助力度，加大对逼人乞讨等犯罪行为的查处力度。”这样无实质内容的说辞，只适合第一时间反应表态抢占舆论场，并不能安抚充分发酵的舆论。

此外，该民政局局长所说，乞讨人员不愿接受救助，救助人员很无奈之类的话实在是太过多余。话语中让人觉得局长是在将这样的现象归咎于乞讨者，为自己推卸责任。即便事实如此，舆论的风口浪尖也不是局长倒苦水的好时机。

另外一处值得商榷的措辞是，就东莞是否存在一些犯罪团伙用各种非常手段使人致残、逼人乞讨的问题，该名局长表示“对于这方面的情况目前还没有掌握到，需要等公安机关进一步对此进行调查。”

可以理解官方是出于确凿稳妥，但带给人的感觉是试图否认新闻所说的事实。这样的措辞需要更多解释性的语句或者表达上的推敲。

例如，官方可以与报道中的当事人取得联系，在回应中言明这一点，“我们已经与报道中的当事人取得联系，了解情况。公安机关也正在对此进行进一步调查”。相比之前只是多加了一句话，效果却完全不同。后者让政府部门显得更积极，更具人性关怀。

相关部门应该在新闻发生的第一时间表态，这个表态可以发布在自己的官方网站上。随着舆情升温，给出的应该是一个有详细举措，具备可操作性的方案计划，这样民众才不会觉得政府是在敷衍。

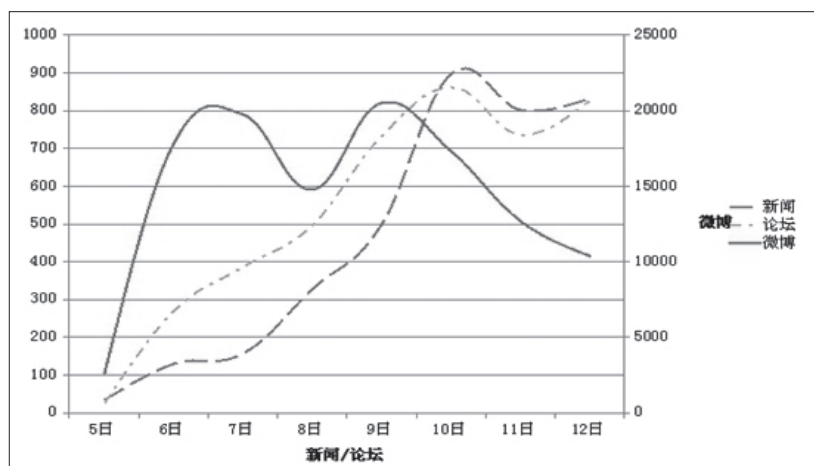
除了这些常规的应对，官方的回应应该更人性化，例如在回应中对这些现象的谴责。所谓共情，官方应该去体会民间舆论的情绪，并顺应可以顺应的情绪。

案例 10 面对江西“夺刀少年”，怎么奖励分寸最佳

2014年5月31日，在江西省宜春市区至袁州区金瑞镇的一辆公交中巴车上，1个歹徒将5名乘客砍伤。高三学生柳艳兵不顾自身被砍伤，上前勇夺歹徒凶器，避免了更多的人受到伤害。同时因伤势错过高考。

如何奖励见义勇为的少年？这在网络舆论上引发了争议。

1、舆情走势



2014年5月31日，江西宜春市区一辆公交中巴车上，一名歹徒将5名乘客砍伤，高三男生柳艳兵和同学易政勇不顾自身被砍剧痛，上前夺下歹徒手中的刀。事后，二人被送医院救治，无法参加7日的高考。

新闻在高考前后被曝出，产生第一轮传播高潮。

6月7日，宜春市政府决定授予柳艳兵同学“市见义勇为个人”荣誉称号。

8日上午，江西省教育厅总督学汤赛南一行来到宜春市看望柳艳兵、易政勇，并表示将使用高考B卷，在两名学生身体康复允许考试的情况下，对他们实行单考单招。

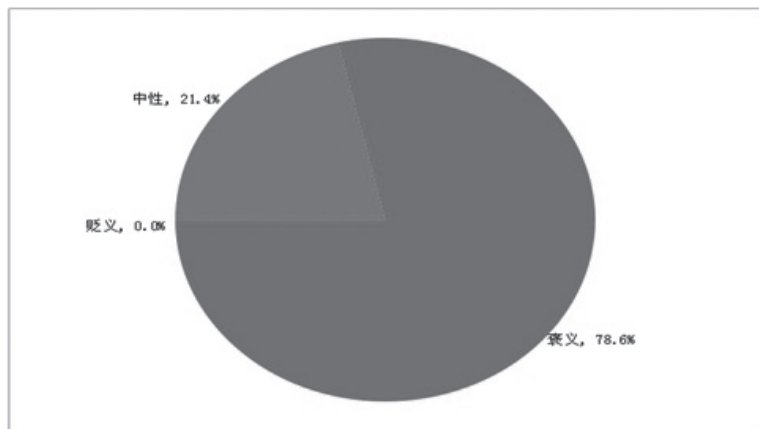
9日，清华招办主任于涵在“清华大学2014年招生信息发布会”上说，清华已主动联系了柳艳兵的高中母校。若他在参加高考补考后，有意向报考清华，那么清华将会积极地为他提供帮助。于涵表示，若柳艳兵补考能达到江西一本线，那么可以参加清华大学的自主招生。

截至9日傍晚，包括清华大学在内的多所高校与柳艳兵、易政勇所在的宜春三中或他们的家长联系，表示将按招考政策招录两名同学。

10日，又有新闻称江西省委书记强卫、省长鹿心社对此事作出批示，要求有关部门积极帮助两位见义勇为英雄圆大学梦，大力宣传他们的英雄事迹，弘扬社会主义核心价值观。

自此形成舆情的第二轮传播高潮。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民整体呈现正面中性倾向，褒义占78.6%，中性占21.4%，贬义占0%。

3. 网民观点

【称赞两少年精神可嘉】好样的小伙，这样的正能量越多越好。路见不平一声吼，该出手时就出手，热血男儿就应该这样。这个小伙弘扬正气，赞一个。这样的小伙应该有绿色通道，何况他受伤的是头部，给小伙10 000个赞。（腾讯微博 红尘满楼 观点代表性46.8%）

【呼吁保送夺刀少年】#高考生夺刀救人#高考是什么？是选拔人才的。怎样的是人才，不就是这种代表着正义、光明的阳光之才吗？我觉得这种少年应该保送。为社会的正义失去的自身利益，国家应该给予正义的补偿，这样才能慢慢让这个病态的社会走向健康。（腾讯微博 好运来2012 观点代表性31.8%）

【应理性对待其公平性】确实，高校的自主招生让高校灵活招生。对于社会正能量，高校应该灵活使用自主招生，而我们大多数人不要用所谓的“高考公平”去绑架道德。分数的试卷很多人能写出标准的答案，但是道德的考验，不是谁都能交上合格答卷的。（新浪微博 天坑_China 观点代表性13.5%）

【认为录取方式需合理化】看到新浪网关于是否支持夺刀少年破例进清华的投票，绝大多数网友是支持的。我不知道这个孩子的平时成绩如何。采取奖励政策是必须的，但直接录取这种简单粗暴的方式还是欠缺合理性。自认为进行定量高考加分，再结合成绩报考大学更合理一些。（新浪微博 小二的日记本 观点代表性7.9%）

4、舆情解析

高考是6月舆情的传统热点事件。在2014年，舆情热度最高的高考新闻应属江西的夺刀少年。

就这条新闻本身而言，无疑是一个充满正能量的故事。与时隔不远的招远血案相对比，少年见义勇为在普遍道德感缺乏的当今社会激起了广泛的共鸣和认同。事件在高考的话题下，形成了未来前途与道德品质的矛盾。

也因此，舆论高度赞赏两名少年勇敢表现的同时，帮助少年圆大学梦的呼声不绝于耳。

政府部门或官方机构在处理此类事件时，常常遇到“怎么奖励”的难题。这其中分寸把握多有难点。

教育部门决定采用高考备用卷为其单独补考。就目前来看，这一举措是克制且到位的

但就是这一举措亦引起了舆论争议。有网民呼吁直接保送两名少年，并且此类舆情不在少数。此时政府部门和高校应该保持克制和冷静，而不是简单地去顺应民意。看上去奖励好人好事顺理成章，但处理不当极有可能变好事为坏事。

就如何奖励夺刀少年，网上舆情除大力呼吁保送的声音外，反对者亦有。其理由是如此奖励方式存在隐忧，可能会将学生推向险境。除此之外，强调公平不能为英雄主义让道，也是反对理由之一。

此类情况，政府官方在奖励手段上应保持克制。回顾事件可以发现，不论江西省哪一级官方做出反应都是在荣誉上给予奖励，并未涉及其他。最明确的表态是江西省省委书记省长的批示，亦只提及圆大学梦，未明确要求保送。

如前所述，一旦做出保送决定，可以预见负面的评论必然会抬头。另外，物质奖励在当事人家庭不存在严重经济问题的情况下亦应该尽量避免。在强调政府权限和纳税人权利的现下，轻易动用财政资金都会给舆论落下口实，成为批评的依据，哪怕资金是用来奖励见义勇为。

在应对措施上，当地政府或学校可以做以下几点。

第一，尽力保证两名少年身体状况良好地参加补考。

第二，尽可能帮助两名少年填补在养伤期间形成的学习上的空白，帮助他们充分复习功课。

第三，全力保证补考的公正和公开，不让舆论有猜测和怀疑的空间。

最后，宜春市教育局总督查余兆辉对此事做出的回应分寸拿捏得恰到好处，值得借鉴参考。

“对见义勇为者实行单考单招，是在程序公平和社会正义之间寻找到契合点。在身体康复允许的情况下，组织他们单考单招，这样有利于甄别学业水平。让学校选择他们，让他们选择学校，最终让他们到一所适合学业水平的学校就读，这是对他们见义勇为精神最恰当的褒奖。”

第 十 六 章

**如何面对“人人都有摄像机”的
舆情监督环境**

从2013年8月起，两起热点輿情事件的接连发生，昭示着“人人都有摄像机”的时代正式到来。

一起是上海高院法官“招嫖”事件。举报人跟踪拍摄一年，掌握了法官频繁高档消费、坐拥多套房产、招嫖等大量违纪证据，一举将涉事法官“拉下马”。另一起是济源市司法警车撞人事件，领导当时为何不下车？事后官方自证清白，但现场群众早已用手机拍摄下了领导被群众“逼”下车后“夺路而逃”的一幕。

它们遵循着一个相似的程序：首先，普通群众曝光了现场视频。第二，引发负面輿情风暴。第三，有关部门才开始重视并启动了调查惩处的程序。

进入2014年，这种趋势愈发明显。

对輿情响应来说，“人人都有摄像机”时代意味着什么？它至少意味着輿论环境发生了如下改变。

第一，群众的眼睛真正实现了无处不在，领导干部不经意间的一举一动、一言一行，都可能被拍摄、记录下来，群众有能力为违法的公权力“随时留底”。这提示领导干部即使在工作场合之外，亦须谨言慎行。对可能被人拍摄、上传乃至被輿论歪曲的事件，具有基本的嗅觉，从源头上防范此类言行。

第二，网民自行上传照片、视频，已成为輿论监督的主流渠道之一。在网上被广泛传播、引爆輿论的，不再是基于记者详细调查的报道全文，更多的是具有冲击力的图像、细节和观点，这可以让针对政府机构/官员个人的负面輿情“随时爆发、瞬间走红”。这点在2014年7月、8月的安徽省安庆市委书记虞爱华“旧日历与高价水”事件，和湖北黄石药监局“天价制服”事件中，有明显体现。

第三，“人人都是记者”也使得许多事件被断章取义。网民对某一照片或视频的解读，极易受到证据发布者的诱导，“不问事实，先亮观点”，成为网民輿论监督中的流行心态。2013年和2014年，余姚“鞋哥”事件和贵溪官员“蹚水要人背”事件，都是典型案例。

“人人都有摄像机”时代提示我们，领导干部和机构宣传部门负责人，除须谨言慎行外，对涉及自身的图片、视频，平时最好能随时上网监测。“耳听未必为虚，眼见未必为实”，为防止自身形象遭到误读，平时在关键场合下，也应注意自己拍摄视频。“人人都有摄像机”，照片可以被附注，视频可以被剪切。但真的假不了、假的真不了，谁掌握的证据越全面，谁

的说理越完整，谁就能拥有在残酷舆情战中的最终话语权。

“人人都有摄像机”，对官方来说，并不全然意味着义务与压力，同时也意味着效率与转机。如能顺势而为，将此背景运用得当，无论对宣传工作还是舆情响应，都将是一大“助力”。2014年2月，习近平主席现身南锣鼓巷一事，就是通过“众人拾柴”的方式，实现了微博上的热门接力式传播。同时，网民口口相传的细节和照片，更为领导人形象增添了亲民魅力。而2014年7月的杭州公交纵火案，杭州官方也在处置上，巧妙借用了“网络征集线索”和“寻找百姓英雄”等方式，赢得摄像机背后网民的高度赞誉。

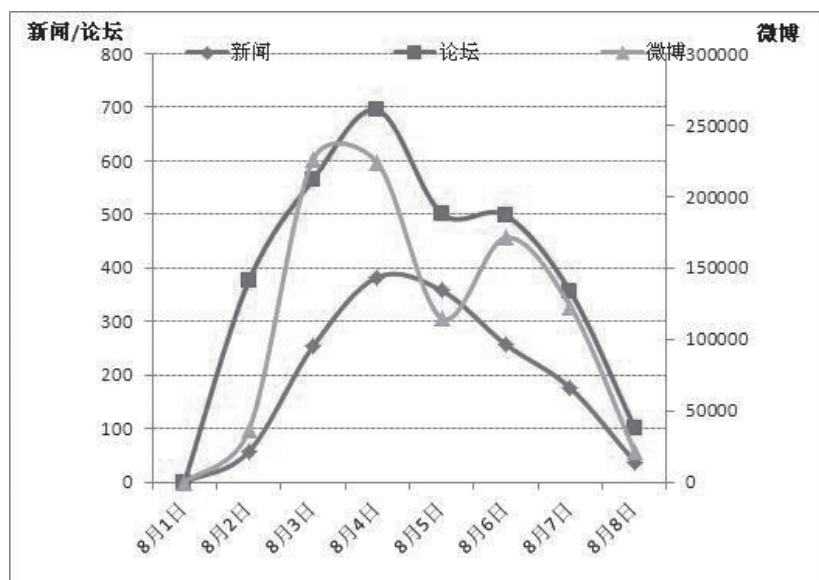
案例 1 上海法官集体招嫖案，背后是访民“新武器”

2013年8月1日，有网民上传视频，爆料称“上海高院副院长陈雪明等5人在某度假夜总会娱乐”“5名法官于6月9日晚在浦东新区衡山度假村接受吃请、夜总会娱乐，挑选多位小姐作陪，之后又入住4楼客房，集体招嫖”。

8月2日傍晚，上海市高级人民法院做出回应，表示高度重视，已组织专人开展调查，并将根据查清的事实和有关规定严肃处理。

8月6日，涉事法官被提请开除公职。

1、舆情走势



2013年8月1日，网民“公平正义比阳光还温暖”上传视频，称掌握有上海高院5名法官在某度假村集体招妓的证据。

8月2日，搜狐视频率先推出“上海高院副院长陈雪明等5人在某度假夜总会娱乐”的监控录像节选。经过微博平台传播后，舆情值急速增加，当天下午起，以“网曝上海高院副院长等5名官员集体召妓”等标题形式出现在各门户首页。在搜狐相关记录被删除后，多家网站视频继续向网民展示那8分多钟的景象。

此事发生后，上海市高级人民法院通过新民网账号承认：“经查，帖中所指陈雪明现为上海高院民一庭庭长，赵明华现为副庭长。对此，上海高院高度重视，已组织专人开展调查，并将根据查清的事实和有关规定严肃处理。”上海市纪委监察局首先发声，在8月2日晚表明将处理此事并向社会公布结果。

此后，8月3日-4日，舆情达到峰值。

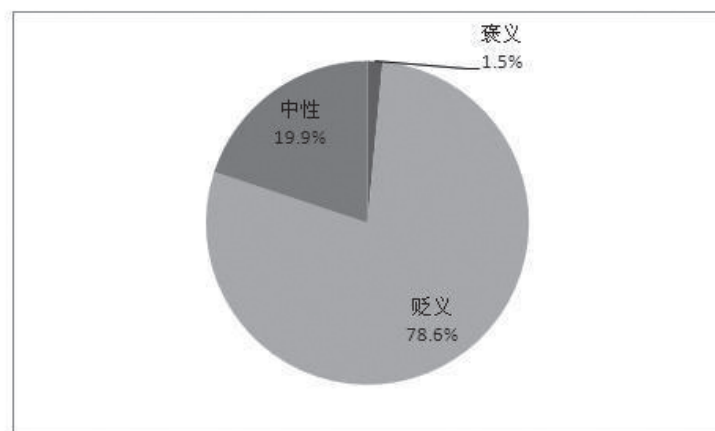
8月4日，官方公布涉事4人已停职接受调查。但网民质疑公布的涉事法官人数与实际不

符以及对停职处罚过轻，引发大面积讨论。舆情一直处于高位，官方无任何回应。

8月6日，上海纪委公布该事件处理结果，称赵明华、陈雪明、倪政文、郭祥华等开除党籍处分，提请市人大开除公职；王国军留党察看处分。

此结果一出，助推了舆论热度再一次飙升，网民均表示处罚力度过轻，只是敷衍人民，5位法官的其他腐败行为以及爆料者本身涉事的案件均未有结果。

2、褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网民意见整体趋向一致，呈负面态度。其中，对法官招嫖的贬义态度占78.6%，中性占19.9%，褒义仅占1.5%。

3、网民观点

【认为法官太过腐败】法院等公务人员有何理由接受他人或机构饭局邀请？出邀单位及个人又是以何事为由，邀请多位高级公务人员？这样的事发生，首先是公职人员工作纪律和行为规范观念的淡薄，有多少腐败不是从接受邀请开始的？（新浪微博探后观点代表性41.2%）

【谴责处罚过轻】爆料人说的可是有严重经济问题啊，不仅仅是情色嫖娼问题，经济问题应该不是双开就没事的吧？望一查到底。（百度贴吧 Dickens 李栋观点代表性34.9%）

【表示失望情绪】包括副院长在内的上海高院法官集体嫖娼事件令人震惊。暴露了当下公权力都是掌握在何人手中！可以想见，堂堂国徽之下，他们端坐公堂之上，决定官司生死的，已非法律，也非他们的大脑，而是其胯下三寸之物。我们绝无可能在这帮人手里求得司法公正。（新浪微博记者刘向南观点代表性23.9%）

4. 舆情解析

回望2013年，对整个中国司法公信力打击最大的，莫过于上海法官的“集体嫖妓”事件。

上海市高院的舆情应对虽不够迅速，但力度较大，足以服众，起到了阻止火势扩大的作用。

第一时间，根据微博“南都深度”8月2日傍晚发布，在起初的电话回应中，上海高院民一庭工作人员曾否认指控：“这个你也相信？”

这一回复是相当不妥的。尤其是在同天稍后时间，通过在本地上新网上开设的账号“上海市高级人民法院”，官方不得不承认举报属实的情况下，就显得官方的形象是“出尔反尔”的，可能造成负面舆情延烧。

好在上海市纪委、监察局官方微博“廉洁上海”宣布介入调查，并明确将对象缩减为陈雪明等4人。这被媒体、普通网民广泛称赞为“难得的高效率”。几天后的双规行动，更是切割得及时到位，阻止了上海市司法系统为这4名法官的个别行为“买单”。

在这场司法丑闻风暴中，值得有关部门格外注意的有三点。

第一，“集体”两字引申到官场腐败的概念，正是“党的群众路线教育实践活动”的打击重点。

在以微博为代表的舆论场中，左右派经常争得面红耳赤。但这次，腐败引起了左右派的共同抨击。比如，右派网络意见领袖“袁裕来律师”和左派媒体《环球时报》都认为：“法律是公平正义的底线，法官则是这条底线的守护者，可他们现在却在集体突破底线。”

7月1日，上海召开党的群众路线教育实践活动动员会。在集体招嫖丑闻出现前后，中央第九督导组在上海期间，已在上海多个党政部门进行调研指导。而此次丑闻，正佐证了“洗洗澡，治治病，照镜子，整衣冠”的紧迫性。

第二，丑闻曝光的背后是上访群众的“新武器”。

据媒体曝光，这段集体招嫖监控录像是一名上访者提供的。这名商人质疑赵明华利用职务之便，导致自己官司败诉，就在一年中跟踪官员，掌握了其频繁高档消费、坐拥多套房产、与妻子以外的女性存在不正当交往等涉嫌违纪资料。

这首先是警醒手握天平的司法工作者们：一次不公的审理，一次司法腐败，将可能带来一系列的连锁反应。最终，还是伤及自身。

其次，更是提示了群众监督的无处不在。知名网民“五岳散人”甚至提出：“这为反腐监督提供了新思路。以后还上访做啥？直接跟踪整他们材料，然后网络曝光就是。中国官员基本扛不住连续跟踪一年，绝对能抓住把柄。”

第三，“要防止湿鞋，又何必常在河边走”。

《环球时报》就用社评建议，不仅应严惩官员狎妓嫖娼，且应规定禁止官员进入夜总会从事各种娱乐。“因为夜总会有涉性尺度上的模糊，官员在夜总会的娱乐活动即使处于合法范围之内，也会影响他们的形象，引来猜忌和联想。加强对官员的这一要求，实际是对他们的爱护。”

案例 2 济源司法警车撞人，领导该不该下车

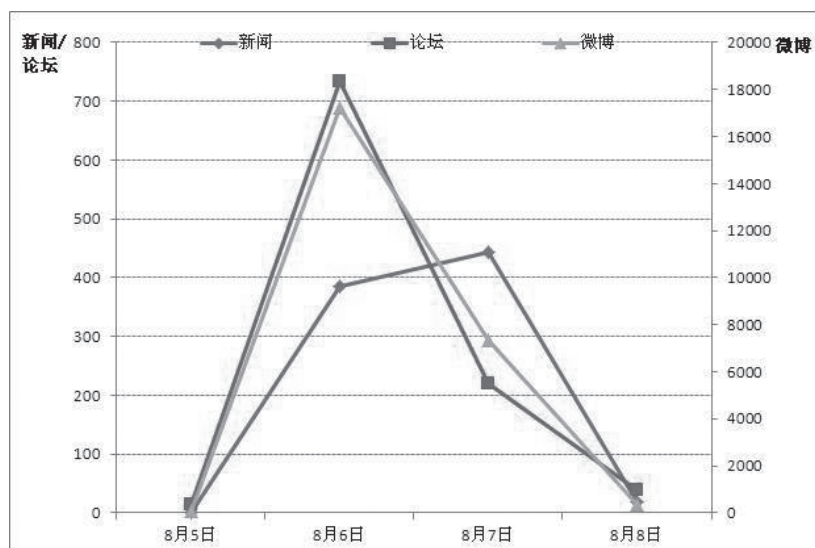
2013年8月5日中午12时许，济源市一辆车牌号为“豫UD001警”的司法警车撞人后，后排座位上两位“领导”怕热拒不下车救人，被数十名群众围堵。

双方僵持半个小时后，两位“领导”被围观者“请”出警车，其中一人下车后夺路而逃。而后媒体获得了现场视频，证实了众多目击者的说法。

8月5日，济源市司法局发布《济源市司法局车辆事故的情况说明》。表明两名领导晚于司机下车查看伤者事实，但解释说“由于车辆发生事故，两名领导第一时间在车内向单位汇报了情况，并向局里请求另安排工作车辆。”

但网民的质疑声仍旧不断，对于情况说明中“领导怕热不下车”只字未提感到不满。

1、舆情走势



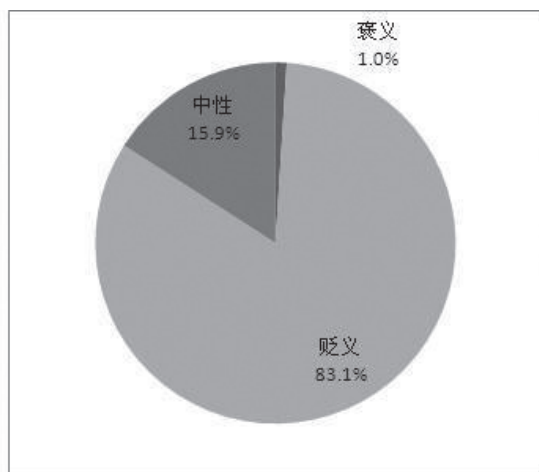
2013年8月5日中午，网友Shoona在微博上爆料：“济源警车撞得人血流满地，而后半小时无人下车查看。”

当晚8时44分，济源市司法局发布微博，说明该交通事故的情况，称“5日12时许，我局警车豫UD011在济水大道鸿运楼附近与一辆电动车发生事故。得到司乘人员报告后，局领导高度重视，派人到医院配合救助伤者。经检查，伤者软组织创伤。目前，伤者已经得到及时救治，事故正由交警部门进行调查处理。”

但网民对官方解释毫不提及两位领导“怕热不下车”感到不满。之后该事件在微博平台上不断发酵，在事件发生第二日出现舆论高峰。

8月7日，舆情走势总体下降，但讨论还在继续中。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬态度看，网民意见整体趋向一致，呈负面态度。其中，对官方处置的贬义态度占83.1%，中性占15.9%，褒义仅占1.0%。

3. 网民观点

【质疑官方回应“官腔太重”】回应官腔太重，公众需要的是：坐车里的二位官为何职？为何拒绝下车？所谓“领导高度重视”中的领导，是否就是事件当中坐在车内的二位领导呢？请正面回答。（新浪微博剑心徐行观点代表性46.8%）

【猜测回应避重就轻因有“内幕”】人民群众迫切地想知道副局长李某和任主任这二人，官方为何不予公布？避重就轻，这个时代已经不是40年前了。官员们该改变工作方式了。（百度贴吧人民需要力量观点代表性36.7%）

【认为影响政府整体形象】作为政府机构要员，不珍惜自己声誉，这又如何打造城市形象？作为领导干部，伤及群众，且不论伤情如何，定要立即下车查看。这种想当然地认为人家没事，岂不儿戏？必须严肃处理，还济源清誉。（腾讯微博昨日的地平线观点代表性16.5%）

4. 舆情解析

司法局，无论是正面的受关注度，还是负面的曝光度，通常都比同处政法系统内的公安、检察、法院三个系统相对略低。但此次济源市警车撞人事件，却让司法局在一个猝不及防的场面下，以负面的形象曝光在大众面前。

该事件本身及在全国造成的影响并不如同期一些重大事件恶劣，但它暴露出了司法机关干部对中国舆论环境、网络环境的认识不足，因此值得政法系统相关领导干部讨论反思。

无论是济源市司法局警车撞人事件，抑或是上海法官招嫖事件，都是走入了一个相似的

程序：首先，普通群众曝光了现场视频；第二步，引发负面舆情风暴；第三步，有关部门才开始重视并启动了调查惩处的程序。

在舆情发酵的过程中，一个关键词起到了扭转局面的作用——不是“群众曝光”，而是“现场视频”。

近几年来，网络曝光、网络传谣可以说是同步发展的。在网络谣言愈演愈烈的当下，谁掌握视频，谁就拥有了最具有决定性的证据，谁在真相不明的舆情战中就拥有话语权。这场司法局和网民的对峙中，就是如此。司法局及相关干部虽然出面解释理由，使得一部分网民倾向于相信司法局解释，但网络视频强有力地让网民站在了曝光者一边。

网络上常见的缩略语“NPNT”，正是“无图无真相”的英语首字母（No picture, no truth）缩写。这个概念，正在被中国网民普遍使用。

这个“人人都有摄像机”的时代，使得民众有能力为违法的公权力随时留底。

本周，《人民日报》评论提醒执政官员，“民可使由之，不可使知之”的时代已一去不复返了。“这些年，普通民众以另类方式维权的事例不算少。本来只是试探，无心插柳，结果带来了超高‘命中率’……与过去相比，人们对自身权益的敏感、声张权利的强烈程度，已大有不同。公众对权力运行、公务人员的行为提出的要求更高，释放的压力更大。”

这充分说明，当体制内的监督渠道不畅时，“传播视频”、网络监督已经成为这个时代众多普通人的首选。

切莫认为，这只是在大城市的司法工作者才会遭遇的挑战。

随着近年来我国经济不断发展，具有拍摄功能的手机已经普及到了中国大部分的县城地区。甚至农村地区，也因两亿多在城乡之间迁徙的农民工，而在工具上并不大大落后。

因此回到标题上的问题：领导该不该下车？

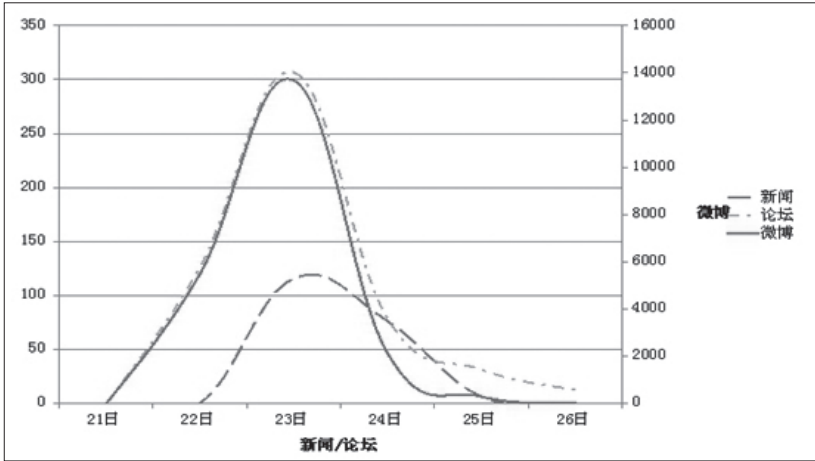
答案是显然的。作为具备基本舆情判断素养的司法干部，在确定突发事件发生在公开环境下时，应当意识到周围是“人人都有摄像机”的舆情监督环境。

案例 3 贵溪官员“蹚水要人背”，上了网，就来不及了

2014年6月20日中午，由于持续降雨，山水暴涨，江西贵溪市白田乡兰田村3名小学女生，在上学途中意外落水。21日，贵溪市政府办公室副主任王军华、科员丁先保参与协调搜救。

据网友称在救援现场，有干部为避免蹚水叫同事背其过河，并拍照发至个人微博。此事在微博及微信朋友圈迅速传播，引起各方关注。目前，贵溪市政府办公室副主任已被免职。

1、舆情走势



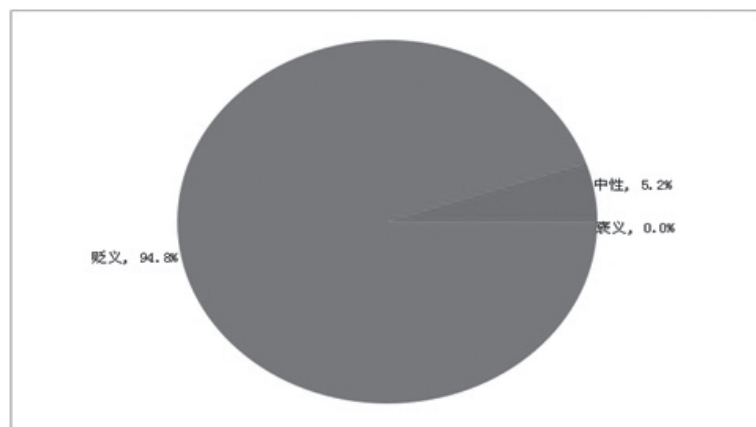
2014年6月20日12时30分，江西省贵溪市白田乡兰田村，3名小学生在吃完午饭返校途中意外落水，其中2人失踪。

“在大家下水奋力搜救的时候，居然有政府部门(工作人员)怕弄湿自己的名牌皮鞋而叫人背。”21日下午，网友@村上天空发微博称，20日中午，贵溪市白田乡兰田村因为暴雨发生小学生落水事件，两个小女孩被大水冲走，但次日就在救援现场出现了干部让人背着蹚水的一幕。

22日晚，贵溪市通过江西省人民政府新闻办官方微博“江西发布”公布调查结果：落水事故发生后，贵溪市政府办副主任王军华、科员丁先保于21日上午赶赴现场参与搜救，经过一段漫水路段时，丁先保主动提出背王军华过去。但王军华的行为已产生不良影响，在一定程度上损害了党员干部的形象，故对王军华给予免职处分。

23日，王军华在接受江西电视台采访时解释，他抵达搜救现场时，下车不慎扭到脚，与他一起来的同事遂主动要求背他蹚水。因为水势不大，同事没有背多远就放他下来了。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民整体呈现一边倒趋势，贬义占比高达94.8%；中性占5.2%；褒义占0%。

3. 网民观点

【谴责该官员行为不当】平时出去脚崴了或者其他什么原因让干事背一下也没什么大不了的，可这是在救援现场啊。这么紧急的时候还要人背着，有什么比人命更重要的呢?!（搜狐论坛 坏国王 观点代表性36.2%）

【质疑官方回应真实性】江西贵溪一干部救灾现场让下属背，解释是脚扭了。我不太信：一，如真是扭了，政府在当天调查时就应将此“硬理由”公开，可当天理由是“同事主动要求背”，第三天才说扭了。二，只是当事人自说自话，无旁证。三，从图上看不像，别人都是凉鞋，惟有他袜子皮鞋，更像怕鞋进水。真扭了，是否得脱下看看扭哪了。（新浪微博 中青报曹林 观点代表性2.7%）

【应反思迎合上司的官场潜规则】“怕湿鞋”干部该批该罚不假，但有些“乐于”去背他们的同事或下属，又是出于什么心态呢？换言之，若非确实出于一时兴起的“助人为乐”，一些人的“俯首甘作背官牛”，可能未必没有夹带私心私欲。否则，为何面对救援现场其他人都不去背，却偏偏倍加珍惜起某个官员的鞋子不被打湿？（网易跟帖 司马童 观点代表性20.3%）

【认为被过度解读了】背人者和被背者，本来不是本意要如此。早知道会有这样的后果，当初把皮鞋一脱，裤腿一卷，不就成了。现在估计两个人连朋友也做不成了，无心之举，却成了个人事业滑铁卢。（新浪微博 独自远行不寂寞 观点代表性5.2%）

4、舆情解析

江西贵溪官员怕蹚水让人背事件，让人回忆起2013年10月余姚大水干部让人背事件。两件事相似度之高，江西贵溪事件可以说是余姚的翻版。结局有类似之处，即官员喊冤，却免不了被“火线免职”。

仔细回顾贵溪官方照片走红网络后的作为，可以看出其在处理过程中犯的最大错误是：事件结果不同，出口内容不一。22日晚，贵溪市通过江西省人民政府新闻办官方微博“江西发布”公布调查结果：落水事故发生后，贵溪市政府办副主任王军华、科员丁先保于21日上午赶赴现场参与搜救。经过一段漫水路段时，丁先保主动提出背王军华过去。但在23日，王军华在接受江西电视台采访时解释，他抵达搜救现场时，下车不慎扭到脚，与他一起来的同事遂主动要求背他蹚水。

严格意义上，这之间并不存在信息上的相互矛盾。但有利于官员的细节并未出现在先前的调查中，在舆论看来无异于自我狡辩。互联网时代，政府必须注意信息的统一性和完整性。

统一性包括两点：发布出口的统一和信息内容的统一。完整性则是指发布的消息必须是完整地能说明某个问题的，而不是残缺存在漏洞的。

事实上真相到底如何，已经无可分辨。面对网络民意汹汹，官方费时、费力地予以澄清，无异于节外生枝。第一时间处分当事官员，进行切割，成为最合逻辑的选择。

试想即便该名官员真的扭到了脚，要自我证明即必须提供更多材料，这会给舆情造成更多可供演绎的素材。且负面形象建立在前，想要洗白殊为不易。

针对此类事件，处理上有以下几点值得借鉴。

第一，树立“人人都有摄像头”的意识，谨言慎行，尽量在源头上遏制网络舆情发生。

第二，若照片或视频已上网，而质疑声并不汹涌，可考虑第一时间由单位作权威澄清，或者由朋友以普通网民身份发布真实信息，与既有言论形成“对冲”。

第三，若质疑声汹涌，则遵循“先道歉，再解释”原则。涉事官员要首先真诚道歉和自我批评，抚慰舆情，待质疑渐平后，再作详细解释。

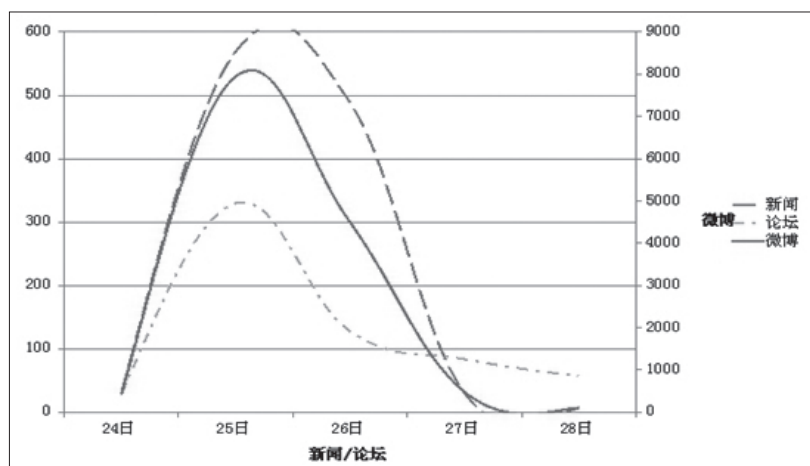
经验证明，若顺序颠倒，效果经常适得其反，被认为是强词夺理或意欲开脱责任。

案例4 湖北黄石“天价制服”遭曝光，好的回应该是什么样

2014年8月，湖北黄石当地论坛曝出黄石市食品药品监督管理局发布招标公告，以49万元的预算采购150套制服，平均每套3266元，网友直呼“天价”。

更有媒体指出，黄石药监局本次的制服采购价要比国家规定采购最高指导价高出一千多元。随后，黄石市政府采购中心回应称，原公告中表述‘150套’制服并不恰当，本次采购的制服并非“一套或一身”，而是包含“春服、秋服、冬服、帽子、领带”等，并表示该制服招标是严格按照国家规定来的，不会高于国家规定的价格。对于“天价制服”是否天价，一番争论在网友之间展开。

1、舆情走势



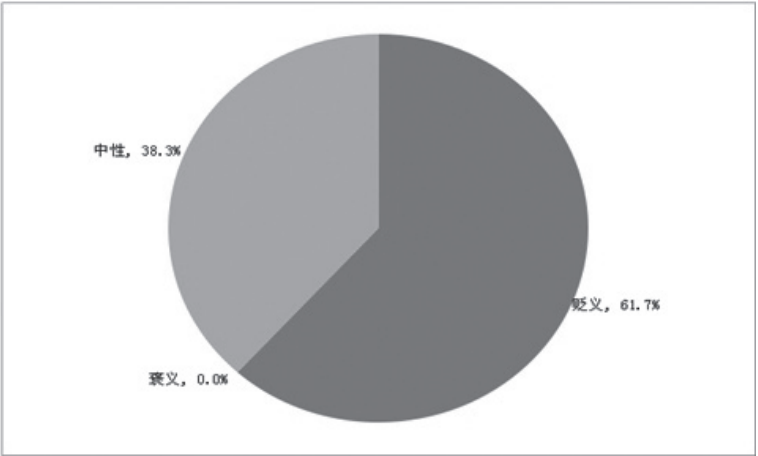
8月6日，黄石市政府采购中心发布公告，依据黄石市财政局下达的采购计划，采用公开招标方式，由政府采购中心代理，为黄石市食品药品监督管理局采购150套制服，预算金额为49万元。

随后，湖北当地论坛贴出了这次招标的公告，食药监局49万元采购150套制服，核算下来，每套平均3266元，网友直呼“天价”。有人说，采购的简直是国际奢侈品大牌，更有人怀疑招标存在猫腻。

25日，黄石市政府采购中心回应“49万元预算采购150套制服”，称公告对“成套制服”表述不清致误解，实际上每套包括春秋服2套、冬服2套、短袖衬衫2件、夏裤(裙)2件、长袖衬衫2件、防寒服1套、领带2条、大檐帽(圆帽)2顶、执法标志1套。

黄石市政府采购中心办公室主任程功奏表示，政府招标相关法律法规规定，做出说明、澄清、补遗等，就要按照规定，开标时间推迟15天。本次招标将按规定延期15天进行。

2.褒贬态度分布



从舆情褒贬义上看，网络平台上整体呈负面倾向，贬义占61.7%，中性38.3%，褒义占0%。

3.网民观点

【认为其中有中饱私囊行为】又是一起贪腐案例，政府官员多用采购物品之名，从中克扣公款。这种中饱私囊的事情比比皆是，明眼人一看就知道里面有猫腻。（百度贴吧 逝水年华 1986 观点代表性 33.4%）

【表示官方天价购置物品现象普遍】黄石药监局49万采购150套制服被称天价，2398元采购苹果iPod、iTouch 4当U盘的抚顺财政局表示不服，6247元采购一条内存的中科院空间所表示不屑，花30多万配置高铁卫生间的铁道部表示不忿，花31万采购3棵树的深圳宝安区表示不满。官员胆子大，何处无天价？（新浪微博 敖评 观点代表性 28.3%）

【认为该制服价格合理】人家制服只是一套吗？一年365天，4个季节，不得需要春秋装、夏装和冬装吗？这样就3套。不得有换洗的吗？这样就6套。每套544元。除了夏装只需要鞋子裤子衣服3种，其他季节里面总得加衬衫吧，就算毛衣自己买穿外套里面遮住，也得4套吧！平均才200+吧。就算鞋子2双！这物价来说，不正常吗！（新浪微博 龚晨sunshine晨 观点代表性 21.5%）

【认为应当重视此类事件】在习总书记这么大力反腐的背景下，还有人敢这么明目张胆地往口袋里装钱，可想而知这种事情多了去了。政府一定要重视这一类借机发财的事情，要严惩，要截断恶源。（搜狐评论 开不走开 观点代表性 16.8%）

4. 舆情解析

可以说,湖北黄石药监局的遭遇,是在政府信息公开不到位遭遇政府公信力不足的大背景下,上演的一场官方表述不当导致的伪舆情。从事件发生到相关部门的回应,两个关键的节点上,都存在较大失误。

首先,这次事件能够发生,源自相关部门自身在政府信息公开工作方面的不足。从后来的回应看,相关部门解释说,在“成套制服”的表述上存在不够清晰的问题。但这类问题,在发布公告之前其实就可以避免。这也暴露出相关部门工作不够严谨,深层次的原因可能是对政府信息公开工作并不重视,应付了事的心理大于真正做工作,出错也就在所难免。

其次,政府行为是随时暴露在网络环境下的,但相关部门还没有适应这种被全方位审视的“生活”,导致的结果就是工作懈怠造成祸端。本次事件最先是经网友将公告发至论坛上引发质疑的,可以说,网友爆料,已经成为目前政府行为不当遭曝光的最主要渠道。任何政府部门都应该适应这种网络监督,将每一项工作都完成得经得起推敲。

最后,从回应来看,措辞含糊、没有提供实质性证据,使得回应没有达到缓解负面舆情的效果。尽管从回应时间来看,黄石药监局的回应是及时的,晚上事情遭媒体曝光,第二天一早便作出回应,没有在不敢直面质疑方面丢太多分。但从回应的内容来看,与媒体、网友有理有据的质疑相比,相关部门仅解释网友对“成套制服”存在误解、“制服招标严格按照国家规定”,难免显得语言苍白,缺乏说服力。

黄石药监局想将自己从负面舆情中解围,可分时分步按以下措施进行。

一是公开招标详单和细节,以事实回应质疑。“一套制服”到底包含哪些内容?每项内容的单价是多少?是否符合国家相关标准?将这些质疑借助事实来有理有据地加以回应,会直接消解掉大部分负面舆情。

二是规范招投标流程,将每一环节都公布于众,做到长线透明。政府采购存在“猫腻”,已是网民多年来就有的质疑,背后折射出的其实是政府公信力的不足。这一状况并非无法改变,事实上,还知情权于公众,就是解决猜疑的最好办法。

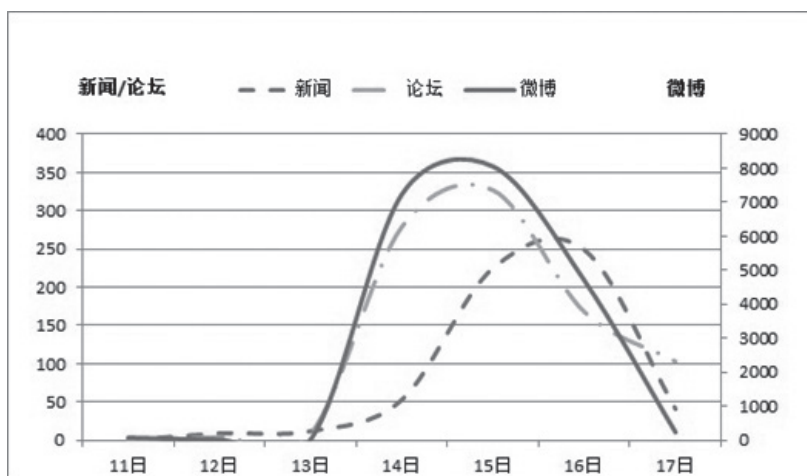
三是完善政府信息公开制度。建立公开信息前的内审机制,严格把控所公布信息是否准确、清晰,不要造成不必要的误解。

案例 5 旧日历讲稿遇上高价矿泉水，谁穿了谁的帮

安徽省安庆市委书记虞爱华在2014年7月10日该市职工运动会开幕式上，用一张旧日历做讲话稿，随后这样一张照片在网络快速传播，不少网友赞其“节俭”。

但事情很快急转直下，《新民周刊》记者发现，这张照片中，虞爱华身后主席台上摆放的矿泉水可谓“天价”，一瓶30多元。对此，官方回应，该矿泉水是厂家为了自我宣传而免费提供的。“旧日历讲稿”和“天价矿泉水”的巨大反差，使该书记的行为颇受争议。

1、舆情走势



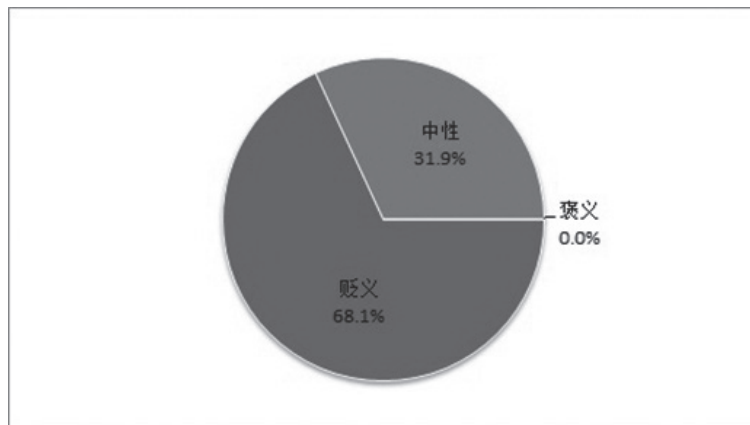
2014年7月10日，安徽省安庆市委书记虞爱华在安庆市市职工运动会开幕式上用一张旧日历做讲话稿，该照片被网友“交警朱小志”放到网上，引来不少关注。有不少网友质疑有作秀嫌疑，但更多人还是认为这样的节俭值得表扬。

14日，《新民周刊》首席记者杨江发表微博表示，在这张书记讲话的照片中，其身后主席台上放置的矿泉水都是高档矿泉水。“此水名‘觅仙泉’，安徽造，玻璃瓶身，我办公室有一大箱，价格嘛，每瓶30多元，275ml。”

15日凌晨，安庆官方微博“安庆发布”对此事作出回应，称：据运动会承办委办公室介绍，觅仙泉矿泉水有限公司为营销企业产品，形成广告效应，免费为运动会提供饮用水。

16日，《新京报》发表评论文章《不必对“日历讲稿”和“高价矿泉水”过度解读》，新华网、凤凰网等媒体对该文进行了转载报道。此外，新民网及《华西都市报》也发表了社评文章。

2. 褒贬态度分布



从舆情褒贬义上看，网络平台上网民观点呈现负面倾向，贬义占68.1%，中性占31.9%，褒义占0%。

3. 网民观点

【认为“旧日历讲稿”是作秀】安徽安庆市委书记拿废弃日历纸当讲稿，以显示自己厉行节约。官员作秀又出极品！扫马路、偶遇等用得太多了，这回换个新鲜的！谁会穷到一张纸都买不起？装！继续装吧！读完讲稿，我就不信你去吃盒饭！你不给情妇买化妆品了！（腾讯微博 秀才江湖 观点代表性40.7%）

【免费提供也体现了利益输送】政府官员用纳税人的钱喝30多元的矿泉水就不对，就是企业赞助也不行。企业都是追逐利润的，没利益输送，凭什么赞助政府？今天矿泉水企业用水赞助政府，明天金银珠宝行业不是要拿金银珠宝赞助政府工作人员？房地产企业要拿房子赞助？（新浪微博 smile_ok 观点代表性27.4%）

【调侃该书记搬石头砸脚】干部讲话，拿着挂历纸的讲稿，似乎以不经意的方式，来表达节俭。可背后35元一瓶的天价矿泉水，又深深出卖了他。搬起石头砸自己的脚，好痛！（新浪跟帖 逗比ys 观点代表性20.5%）

【认为被过度解读小题大做】我认为喝水怎么了？如果是花自己的钱买的，管别人屁事哦。他自己的工资难道想买瓶自己喜欢的水喝也犯罪了？难道你们都不是买自己喜欢的东西吗？如果人生连这点点的自由都没有，你还当个屁官哦，真是小题大做。如果他真是贪官才值得你们这样说了。（腾讯评论 雨后的彩虹 观点代表性11.4%）

4. 舆情解析

前一天还被赞用旧日历做讲稿纸节约，后一天就被曝喝高价矿泉水。安徽省安庆市委书记虞爱华顿时遭遇到了舆论的冰火两重天。

此事件之所以受到如此大的关注，主要有以下几方面原因。

一是近年来政府公信力持续走低，民众对官员不信任。可以说，官员“爱作秀”“作风不正派”“腐败”等刻板印象，已经在网络环境中有一定根基。因此，哪怕只是一个细节，也会在网络环境被放大和过度解读。在此背景下，即使政府或官员自身并无明显过错，还是很容易因某起热点事件而陷入“丑闻”漩涡。

二是前后形成巨大反差，使事件具有戏剧性。这种戏剧性，让事件具备更多谈资，也就更容易在舆论环境中被广泛传播。

三是在反腐倡廉的大背景下，官员的个人言行更容易受到关注。该事件形成唇枪舌剑的一场舆论博弈，归根结底还是领导干部的勤俭节约，在形式与内涵上没有得到妥当协调，与大背景相抵触，也就难免招致网民诟病。

四是网络联想和人肉搜索能力极强，任何人都处在被审视的状态。也因此，官方对热点事件的处置不当，会导致舆论迅速聚焦到其他问题上，或聚焦到上级官员身上。而随着网络联想的迅速开展，人肉搜索不断发挥威力，很多经不住考验的真相，便会造成舆论的负面情绪蔓延。

从网民观点看，本次事件细节的反差，也收获了两走向的评价。平息负面舆情，可以从以下几点入手。

一是注重媒体引导，正面回应舆论质疑，给予合理解释。面对公众质疑的时候，最忌讳的就是“躲”，会给人以不负责任的印象，造成舆情危机升级。比较妥善的办法是，集合网民的质疑之声，以谦逊的态度给予回应。

二是在工作作风上进行反思，杜绝形式主义政绩观蔓延。作为一种身体力行的倡导，当事者本人应该是想在勤俭节约上作表率的，出发点无可厚非。但公众更希望看到的是，这些做法已经实实在在地融入到日常工作中，领导干部通过自己的表率作用和权力影响，让整个权力环境的节俭风尚改变了多少。

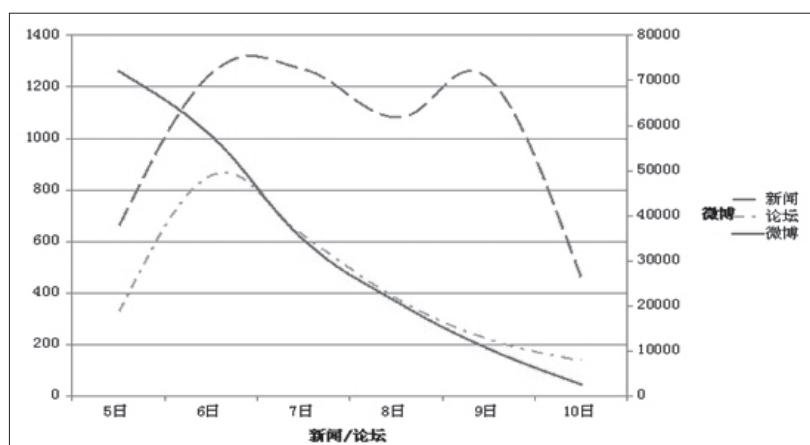
三是在工作中，注重控制成本，打造廉洁政府。尽管本次事件中高价水为免费赞助，但这与廉洁政府的定位还是明显相悖，甚至给人形成有利益输送的感觉。因此，在今后的工作中，还是要在勤俭上下工夫，落实到每一个细节中去。

四是强化为民办实事意识，视其为维护政府公信力的根本。可以说，这次的“高级黑”，与媒体的过度宣传不无关系。大肆宣传领导干部应该做的事、能够做的事，把这些当成是高大上的功绩，无疑会招致反感。摒弃形式主义，强调务实，为民办事，才是维护政府公信力的根本。

案例 6 杭州公交纵火案，官方巧用“摄像机”打赢舆论战

2014年7月5日17时03分，一辆车牌号为浙A3A853的7路公交车，途经杭州东坡路与庆春路交叉路口时车内起火燃烧，共造成29名乘客受伤，15名重症。期间，许多过路市民自发加入抢救伤员行列，杭州公安快速有效的案件侦查，都得到网民的一致好评。

1、舆情走势



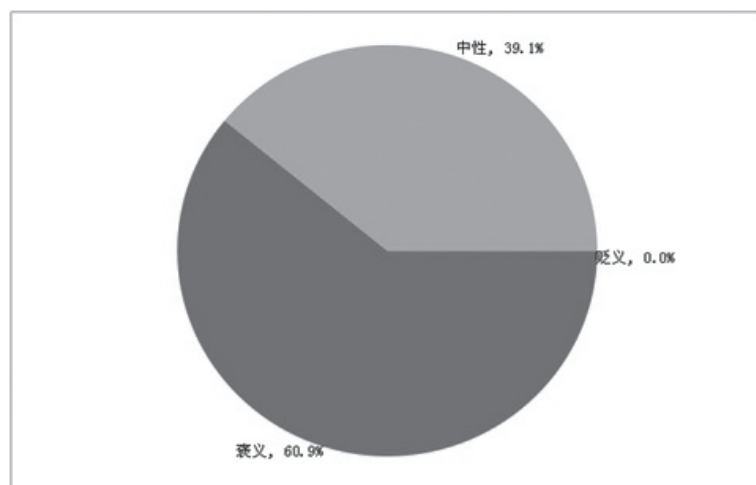
2014年7月5日17时许，在杭州市的繁华地段东坡路与庆春路交叉口，一辆7路公交车突然起火燃烧，车上29名乘客烧伤，其中有15名重症病人。杭州市公安局通过现场勘验、视频侦查、调查访问获取证据后，确认系人为放火案件。

6日凌晨，杭州公安锁定放火嫌疑人系公交车内被烧成重伤的一名男子。随后，杭州市公安局上城分局向社会发布协查通告，公布嫌疑人视频截图，并以重奖悬赏嫌疑人具体身份线索。

8日上午，杭州市见义勇为基金会召开杭州公交车放火事件见义勇为先进群体和个人表彰会。授予杭州口腔医院等3个群体“杭州市见义勇为先进群体”荣誉称号，授予李鹏涛等7人“杭州市见义勇为积极分子”荣誉称号。

当天，杭州市公安局对外宣布：案件告破，纵火案犯罪嫌疑人为甘肃漳县的包来旭。目前，嫌疑人伤情危重，无法通过审讯获得主观犯意的口供。但是，在调查中发现，包来旭曾流露效仿制造恶性事件扬名念头。

2. 褒贬态度分布



从輿情褒贬义上看，网络平台上整体呈正面倾向，褒义占60.9%，中性39.1%，贬义占0%。

3. 网民观点

【致敬参与救援的平民英雄】杭州市基金会表彰公交车放火事件24位见义勇为者。这个时代需要英雄，这些人就是英雄。如果没有他们及时伸手援救，说不定伤者会更多，甚至被烧死。应该奖励他们。（新浪微博西湖散客观点代表性40.7%）

【认为不幸不是借口，应严惩】任何理由都不能成为违法犯罪的借口！何况这种暴力残忍的危及公共安全的犯罪，不能姑息，必须让他付出代价！防止有人学习仿制恶性事件扬名，就应该严惩社会不正之风，对这种危害社会的人渣予以坚决打击！（新浪微博飞奔的悦悦观点代表性26%）

【赞扬公安处理警情迅速】仅数十小时，便将纵火者身份查明，犯罪事实清楚，此案足以告破。这显示了杭州公安不俗的案件侦破能力，为他们点赞！（新浪微博山水导师观点代表性20.2%）

【表示公共安全意识及措施需加强】从杭州公交车遭纵火事件视频来看，民众的安全与防卫意识实在太差。从犯罪分子倒液化物到掏打火机这一过程，乘客除了一哄而散，竟没人扑上去阻止或联手制服对方。（新浪跟帖程美信观点代表性13.1%）

4. 輿情解析

杭州公交车纵火案引发全国关注。

舆论反响基本正面。这和近年来一系列突发恶性事件处置的輿情状况相一致，即在此类

事件中，舆情总体对政府处置持支持的态度。原因有以下几点。

一、恶性事件直接危害百姓人身财产安全，民众有切身感受，故对案件，对犯罪嫌疑人持否定态度。政府作为事件处置方，站在老百姓的一边，自然会得到普遍支持。

二、此类事件发生更接近于恐怖袭击，不存在政府不作为或者与之关系极小，故百姓较少把怒火烧向政府。

三、政府工作机制改善，积极通报事件处置信息，百姓能看到政府在行动。

四、救灾救援或案件查处，政府只要做到位就不易失分。

杭州官方对事件的处置之所以能赢得各方点赞，在以上几点的基础上，还有以下几个得分点。

第一，在原有通报机制上进一步拓展，向网络征求线索。这一举措与百姓形成互动，让百姓有机会能参与其中。其实向社会征求线索机制早已有之。只是目前逐步通过网络尤其是微博的渠道进行发布，其传播面更广，互动程度更高。

第二，案件查办过程中要弱化危机中的警察或政府官员的工作，强化普通百姓的见义勇为。过往事实证明，大肆宣传此类事件中的警察或政府官员的工作状态效果不佳，甚至会产生抵触的负面情绪。百姓会认为这些举动是他们应该做的分内之事。相反宣传普通百姓的见义勇为则更加符合民众的价值观，也有助于将舆论焦点分流到事件中温情感人的一面。杭州方面表彰事件中见义勇为群体，当地媒体报道事件中“平民英雄”都起到了上述的作用。

除了以上得分举措，值得注意的一个潜在的舆情危机是犯罪嫌疑人本身的经历。

根据过去类似案件的经验，如厦门BRT爆炸案，首都机场爆炸案中，嫌犯的过往经历会被媒体挖掘，以解释其作案动机。厦门案中陈水总和机场案中的冀中星都多年上访，有些遭遇得到老百姓的同情。会有少部分舆论因之分流谴责政府。

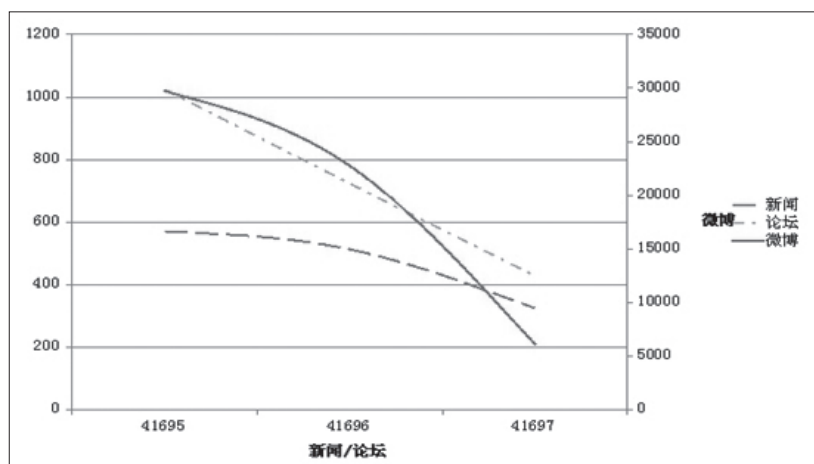
尽管目前警方公布包旭来“性格孤僻内向，与他人很少交往。在浙江暂住期间，犯罪嫌疑人包来旭换过多个打工单位，长年孤身在外，有厌世情绪，向他人流露过要效仿制造恶性事件扬名的念头。”这样的作案动机与政府部门关系不大。但必须意识到，“有事没事怪政府”的现象，在网络上一直存在。

在此案件中，嫌疑人包来旭在甘肃、广东、山东、浙江都有生活经历。相关地方政府应做好预案，防止媒体继续挖掘包来旭过往导致自己“中枪”。

案例7 习大大“现身南锣鼓巷”为何能成微博热门话题

雾霾尚未散去，总书记已经走来。据微博网友“@国安低调哥”爆料，2014年2月25日上午11时，习近平来到南锣鼓巷视察，北京市委书记郭金龙、市长王安顺陪同。彼时，正是全国大多数地区引来新一轮雾霾的时期。当日18时，新华网发文《习近平雾霾中视察北京南锣鼓巷：同呼吸 共命运》引发共鸣。习主席未戴口罩视察被媒体与网友解读为“同呼吸共命运”。

1、舆情走势

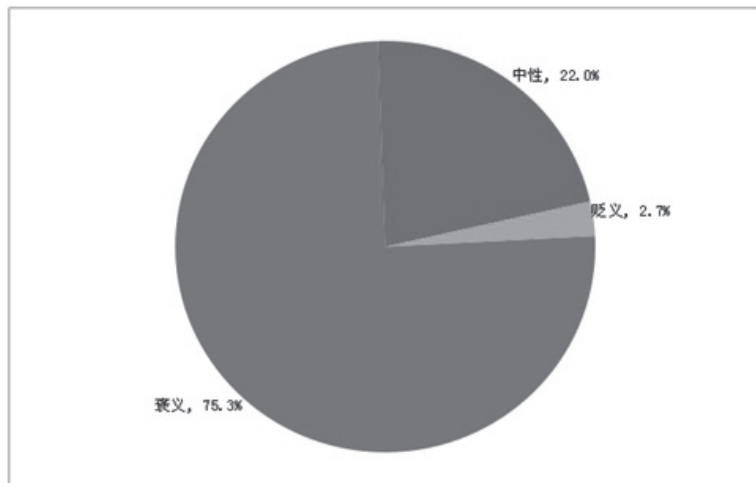


2月25日11时28分，新浪微博网民“@国安低调哥”发布了一条“习大大来南锣鼓了！”的微博并附图，引起网民大量转发。

随后人民网、凤凰网、新浪网、@新京报、@21世纪网等媒体网站和官方微博也进行了相关报道，新浪新闻视频微博更是放送独家视察视频。

16时，北京市政府新闻办公室官方微博@北京发布微博报道了习主席视察情况。

2. 褒贬态度分析



从舆情褒贬义上看，网络平台整体呈正面。褒义占75.3%，中性占22%，贬义占2.7%。

3. 网民观点

【认为此举亲民重民生】习主席衣锦还乡凤还巢。京城雾霾中，习主席不带口罩与百姓共命运同呼吸，以“老街坊”的名义来到南锣鼓巷。习主席在后圆恩寺胡同长大，质朴的情怀又一次拉近了与百姓的距离，浓浓的民生气息，习主席走进了百姓心里。（腾讯微博 福女 观点代表性37.2%）

【传递领导人与民众同呼吸共命运的信息】习主席走访南锣鼓巷我觉得不在乎能有解决基层多大问题的意义，更深远的是在这严重污染的雾霾天，能够出来与大家见个面，也表达了同呼吸共命运的决心。（腾讯微博 启灯 观点代表性25.6%）

【借与习主席合照调侃雾霾天气】我说我的运气这两天这么好呢，去南锣鼓巷竟然碰到了习主席和习夫人，他们二人好恩爱呀。主席好帅，媛媛也好美呀。拍了张合照，大家瞅瞅。最左边的那个是我，最右边的是我的女神。（注：照片是灰蒙蒙的一片）（新浪微博 季住我 观点代表性19.8%）

【称赞亲民形象及政治宣传得力】24日下午组织政治局集体学习，提出“使核心价值观影响像空气一样无所不在”。25日上午重度雾霾下不戴口罩视察北京南锣鼓巷，与市民百姓“同呼吸共命运”。25日21点54分，中国政府网发布24日集体学习内容和精神。借人们关心空气之势，发“核心价值观”之微。（腾讯微博 童大焕 观点代表性12.3%）

【认为主席到来蕴藏商机】由于习近平的到来，这条长300多米、宽5米，名不见经传的胡同，连同南锣鼓巷一下子扬了名，家喻户晓，全中国人民都知道了。南锣鼓巷会不会成为北京的一个旅游文化热点呢？一个小地方来了总书记，就是大新闻，就是超级营销，带来的影响是巨大的，蕴含着无限商机。（新浪博客 听风说雨 观点代表性5.1%）

4. 舆情解析

“习大大来南锣鼓了！”，一条简短的微博，在25日当天，冲破热谈雾霾的话题，成为当日之最。

以寥寥数字发布主席视察这样如此重要的消息，并未影响网民对此事的关注，这条微博成为当天最热门的微博。随着频频被转发、评论、点赞，许多意见领袖、网络大V等也加入到传播队伍中来，使得这一话题持续被炒热。此后，各大微博、网站、媒体的报道，更是推高了舆论。

2013年，习主席在庆丰包子铺吃包子，就曾引起网民关注，迎来网民一片亲民的赞誉声。此后，“习主席的时间都去哪儿了”“习主席漫画像”等话题，使主席亲民的形象更加深入人心。而此次“视察”，网民则再一次毫不吝啬地给予了诸多赞誉。

不少网友认为，这是领导人开始走下神坛，听民声、接地气的表现。反映的是政治自信，和群众路线的坚定。对新一代领导集体，抱有更大信心。

和上一次在庆丰包子铺吃包子一样，此次视察南锣鼓巷的消息，也是经由微博网友传播开来的。但与上次不同的是，信息发布从单一信息源传播，转变为多点多信息源的传播。

习主席在庆丰吃包子的事件，是经由新浪微博用户“四海微传播”传送的，而后被各大媒体、官微二次扩大。也因此，当时有不少人对“四海微传播”进行了各种猜测性的解构。

但此次视察南锣鼓巷，是经由亲历该事件的多个网友发送微博后传播开来的。而这些网友，也多数是南锣鼓巷的当地居民，没有了如“四海微传播”一般的神秘感。

以往领导视察的相关信息，都是经由新华社、中央电视台等主流官方媒体发布，难免形成生硬、单调的印象。而这一次的传播方式，无疑是一个创新且成功的范本。一方面，这是和习主席主政以来一直倡导的走群众路线合拍的。另一方面，也体现出十八大后，中国领导人在应对社会变迁和传播全球化的过程中，越来越注重宣传技巧。

轻松的传播方式，也就让此次视察南锣鼓巷多了许多轻松的话题。“雾霾天气出行，也不带个口罩，习大大要保重身体啊！”“庆丰包子火了、羊肉泡馍火了，这次什么东西会火？”甚至有网友为习主席开出了一张“餐饮攻略”。而习主席主动问遇到的民众是否要合影，更是“萌”翻无数人。

习主席视察南锣鼓巷引来无数赞誉，更多的原因是在践行“走基层”的今天，民众感到领导人是真正走到了自己的身边，在关心每一个普通人的衣食住行。同时，这种政治自信，也在转变中国领导人在国民，甚至在世界眼中的形象。